

Miika Raunio

ISÄNNÖINNIN PALVELUN LAATU SEKÄ TULEVAISUUDEN PALVELUPAKETTI

Vuokrataloisännöinti, VVO-kotikeskus, Oulu

ISÄNNÖINNIN PALVELUN LAATU SEKÄ TULEVAISUUDEN PALVELUPAKETTI

Vuokrataloisännöinti, VVO-kotikeskus, Oulu

Miika Raunio
Opinnäytetyö
Kevät 2014
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma, Liiketoimintaosaamisen suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Miika Raunio

Opinnäytetyön nimi: Isännöinnin palvelun laatu sekä tulevaisuuden palvelupaketti – Vuokrataloisännöinti, VVO-kotikeskus Oulu

Työn ohjaaja: Kaisu Kinnunen

Työn valmistumislukukausi ja – vuosi: Kevät 2014

Sivumäärä: 54+4

Opinnäytetyön toimeksiantaja on valtakunnallisen vuokra-asuntoyrittäjä VVO:n Oulun toimipiste. Yritys rakennuttaa, isännöi sekä vuokraa omia asuntojaan. Työn tarkoituksena on selvittää isännöinnin palvelun laadun tilaa ja kartoittaa uusien asumisen palveluiden mahdollisuuksia. Aihe on ajankohtainen ja mielenkiintoinen, sillä vuokralla asuminen on varsin suosittu asumismuoto Suomessa. Oulussa asunnoista nähdään olevan ylitarjontaa muun muassa edullisen omistusasumisen vuoksi. Isännöintitoiminnan muutokset tulevaisuudessa sekä asumisen palveluiden kehitys ovat ajankohtaisia. Tähän syynä nähdään teknologian kehityksen lisäksi ikääntyvä väestö sekä palveluiden kasvava tarve. Isännöinnin palvelun laatuun on kiinnitettävä huomiota sekä toimittava innovatiivisesti tulevaisuuden palveluja suunniteltaessa.

Tietoperustan alussa käsitellään isännöintipalvelua asiantuntijapalveluna sekä asunto-osakeyhtiön sekä vuokrataloisännöinnin välisiä eroja. Lisäksi kerrotaan asukkaan asemasta vuokralaisena ja isännöinnin tarjoamasta palvelupaketista. Tämän jälkeen keskitytään palvelun laadun teknisiin ja toiminnallisiin elementteihin vuokrataloisännöinnissä. Tarkastelussa otetaan huomioon toimeksiantajan julki tuomat arvot sekä hyväksi koetun palvelun laadun seitsemän elementtiä. Tietoperustan lopussa käydään läpi teoriaa tulevaisuuden asumispalveluita varten. Isännöinnin tehtävien selventämiseksi hyödynnettiin lisäksi sähköpostihaastattelua.

Palvelun laatua sekä tulevaisuuden palvelumahdollisuuksia lähdettiin tutkimaan kvalitatiivisen eli laadullisten teemahaastatteluiden avulla. Haastateltavien valinnassa käytettiin harkinnanvaraista näytettä, johon valittiin ainoastaan asukastoiminnassa aktiivisesti mukana olevia asukkaita. Haastatteluiden kutsuttuja oli yhteensä viisi, joista neljä suostui.

Haastatteluiden perusteella näyttää siltä, että palvelun laatu tuottaa VVO:n omien tutkimusten mukaisen tuloksen. Arvot näyttävät olevan sellaiset, että ne voidaan asukkaiden puolesta hyväksyä. Uusille palveluille näyttää olevan tarvetta, mutta niiden tarkka määrittely ei tutkimuksen pohjalta ole mahdollista. Ihmisten tarpeet vaihtelevat suuresti yksilöittäin, jolloin kaikille tulisi tarjota jotakin.

Tulokset ovat hyödynnettävissä niin paikallisesti kuin valtakunnallisestikin yhtiön toiminnan lisäksi myös koko asuntopoliittisessa keskustelussa. Isännöinti tulee kehittymään yhteiskunnan mukana.

Asiasanat: Isännöinti, asiantuntijapalvelu, palvelun laatu, vuokralainen, asumisen palvelut

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Economics, Option of Business Competence

Author: Miika Raunio

Title of thesis: Service quality in property managing and new living services

Supervisor: Kaisu Kinnunen

Term and year when thesis was submitted: Spring 2014 Number of pages: 54+4

The commissioner of thesis was the national accommodation broker VVO and its office VVO-kotikeskus in Oulu. It offers property managing and other housing services for customers. The aim of this thesis was to find out the property managing service quality from the company's customer's point of view and examine the new living service opportunities. The topic is burning issue and interesting because living in rented flat is quite popular in Finland. There are lots of vacant apartments in Oulu and property managing is state of change nowadays. Because of this it is important to provide well property managing services and be innovative in new living services.

The theoretical background reviewed consultancy services in property managing between housing company and tenement blocks. The thesis also demonstrating company's service package in property managing and then service processes has divided between technical and functional factors. Company's mission and core values have also exploited. In addition factors were discussed with seven key factors for success in service.

The research method employed was qualitative research and performed theme interviews. That was best way to gets deeper information about service quality of the commissioner. Interview studies asked five interviewees and finally I got four for survey. Interviewees have selected with discretionary from customers who are active in resident's association.

Results support the conclusion, that service quality is high level in VVO. In addition it looks like that customer has new needs and they confirmed that living services must develop in the long term. New service base could be useful, because residents will find out living services for them between different categories.

Keywords: Service quality, living, consultancy service, property manager, tenant

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 2 ISÄNNÖINTIPALVELU JA ASIAKAS | 9 |
| 2.1 Palvelun määritelmä | 9 |
| 2.2 Asiantuntijapalvelut..... | 11 |
| 2.3 Isännöinnin asiantuntijapalvelua asunto-osakeyhtiössä | 11 |
| 2.4 Isännöinnin asiantuntijapalvelut vuokratalossa | 14 |
| 2.4.1 Ydinpalvelu..... | 17 |
| 2.4.2 Mahdollistavat palvelut | 18 |
| 2.4.3 Tukipalvelut | 21 |
| 2.5 Aukkaana Vuokralla | 22 |
| 3 LAADUN ULOTTUVUUDET | 24 |
| 3.1 Palvelun laatu | 24 |
| 3.1.1 Imagon vaikutus | 25 |
| 3.1.2 Maine ja imago VVO | 26 |
| 3.2 Laatu vuokrataloisännöinnissä | 27 |
| 3.2.1 Hyväksi koetun palvelun seitsemän tekijää | 28 |
| 3.2.2 Tekninen laatu vuokratalon isännöintipalvelussa | 29 |
| 3.2.3 Toiminnallinen laatu vuokratalonisännöintipalvelussa | 30 |
| 4 LAADUSTA KOHTI ISÄNNÖINTIPALVELUN TULEVAISUUTTA | 31 |
| 4.1 Tavoitteet..... | 31 |
| 4.2 Uuden teknologian vaikutus palveluiden hankinnassa..... | 32 |
| 5 ASUKKAAN SILMIN: PALVELUN LAATU JA TULEVAISUUDEN ISÄNNÖINTIPALVELU | 34 |
| 5.1 Haastattelututkimus | 34 |
| 5.1.1 Haastattelut aktiivisille asujille | 36 |
| 5.1.2 Haastattelurunko | 38 |
| 5.2 Tulokset..... | 38 |
| 5.2.1 Arvojen toteutuminen käytännössä | 39 |
| 5.2.2 Palvelun laadun ulottuvuudet | 40 |
| 5.2.3 Vuokra-asumisen uudet palvelut | 42 |
| 6 JOHTOPÄÄTÖKSET | 44 |
| 7 POHDINNAT | 50 |

| | |
|----------------|----|
| LÄHTEET..... | 52 |
| LIITTEET | 55 |

1 JOHDANTO

Vuokralla asuminen on varsin suosittu asumismuoto Suomessa. Tämä näkyy erityisesti pääkaupunkiseudulla, jossa noin 47 % asukkaista on valinnut sen asumismuodokseen. Vuokra-asumisen suosio johtuu sen joustavuudesta ja turvallisuudesta, joka korostuu edelleen taloustilanteen heiketessä (Vuokratuura 2014, hakupäivä 2.1.2014). Helsingin lisäksi muissakin Suomen suurissa kasvukeskuksissa vuokra-asumisen osuus kohoaa yli 40 prosenttiin. Vuokra-asuntojen tarjonta vaihtelee paljon eri kaupungeissa. Helsingissä kohtuuhintaisista vuokra-asunnoista on pulaa kun taas Oulussa niistä koetaan olevan jopa ylitarjontaa. Suureen vuokra-asuntotarjontaan voidaan nähdä olevan muutamia eri syitä; vapaiden asuntojen runsas määrä sekä omistusasumisen edullinen hinta. Näistä syistä johtuen Oulussa on tarjolla jatkuvasti satoja vapaita vuokra-asuntoja (Oulun kaupunki 2013, hakupäivä 2.1.2014). Isännöintitoiminnan muutokset tulevaisuudessa sekä asumisen palveluiden kehitys ovat ajankohtaisia juuri nyt. Niiden kehitykseen vaikuttavat useat eri tekijät. Asumispalveluita on kehitettävä asunto-osakeyhtiömuotoisten asuintalojen lisäksi myös vuokrataloissa, joissa asukkaiden palvelutarpeet lisääntyvät markkinatalouden luomien mahdollisuuksien myötä. Asiakkaat vaativat rahoilleen vastinetta uusien mukavuutta ja turvallisuutta luovien palveluiden avulla, eikä pelkkä asuminen enää ydinpalveluna riitä. Lisäksi uuden teknologian kehitys luo uusia mahdollisuuksia isännöinnin viestintätilanteissa sekä palvelutarjonnassa.

Työn toimeksiantaja VVO-yhtymä Oyj on Suomen suurin yksityinen vuokranantaja, joka työllistää 360 henkilöä 13 palvelupisteessä ympäri maata. Kohdeyrityksellä on lähes 40 000 vuokra-asuntoa yhteensä 45 eri paikkakunnalla ja toiminta jakautuu yleishyödylliseen asuntotuotantoon sekä vapaarahoitteiseen, jossa asukasvalinta on yleishyödyllisen sijaan vapaa. VVO markkinoi, isännöi sekä rakennuttaa omat vuokra-asuntonsa. Tutkimus rajattiin koskemaan Oulun palvelupistettä, jota tarkemmin kutsutaan Oulun kotikeskukseksi. Oulussa työskentelee aluepäällikön lisäksi neljä isännöitsijää, tekninen isännöitsijä, projektipäällikkö sekä asiakaspalvelupäällikkö ja kuusi myyntineuvottelijaa. (VVO 2013, hakupäivä 2.11.2013) Kohteita on tällä hetkellä 56, joista vapaan asukasvalinnan piirissä on 24 ja sosiaalisin perustein asutettavia on 32. Yhteensä VVO:lla on 2613 vuokra-asuntoa Oulun kotikeskuksen piirissä.

Työn ensimmäinen raja-alue koski isännöintitoimintaa vuokratalossa, joka on pyrittävä erottamaan asunto-osakeyhtiön isännöinnistä. Tästä on johdettu ensimmäinen tutkimusongelma:

1. Kuinka vuokrataloisännöinti eroaa asunto-osakeyhtiön isännöinnistä?

Työn kannalta keskeistä oli löytää tietoa siitä, mistä elementeistä vuokrataloisännöinnin palvelun laatu koostuu ja kuinka asiakkaat sen kokevat. Toinen tutkimusongelma johdettiin muotoon:

2. Kuinka asukkaat kokevat VVO:lle määritetyn isännöintitoiminnan palvelun laadun?

Isännöintitoiminnan tulevaisuus on vahvasti keskusteltu aihe. Siihen vaikuttavat useat eri muutokset, joita ovat muun muassa ikääntyvä väestö, monikulttuuristuminen sekä teknologian kehitys. Asuminen kehittyy entistä enemmän palvelumaiseksi, jossa nykyinen palveluasumisen tarjonta ei rajoitu ainoastaan erityisryhmiin esimerkiksi senioriasumiseen. Palveluhalukkuus lisääntyy myös tavallisissa ihmisryhmissä, joihin Suomessa tarjotaan verrattain vähän asumisen palveluita. VVO pyrkii toiminnassaan olemaan innovatiivinen ja kehittämään alaa vastaten tulevaisuuden palvelutarpeisiin. Kolmas tutkimusongelma on muotoa:

3. Millaisia palveluita asiakkaat kaipaavat tulevaisuuden vuokrataloisännöintiin?

Kehyksen palvelun laadun tietoperustalle tarjosi Christian Grönroosin teoria palvelun kokonaislaadusta. Sitä käsiteltiin ensin markkinoinnin teorian näkökulmista ja tämän jälkeen sovellettiin isännöintitoimintaan vuokrataloissa; isännöintipalvelun teknisen- ja toiminnallisen laadun näkökulmista, käyttäen yrityksen tutkittua mainetta ja imagoa suodattimenomaisesti. Isännöinnin palvelupaketin hahmottamisessa käytettiin yrityksen internetsivuja, jotka auttoivat palveluprosessien hahmottamisessa asiakkaalle näkyvien peruspalveluiden koostumuksesta.

Palvelun laadun teknisiä eli lopputuotosta ja toiminnallisia eli prosessiin liittyviä elementtejä tutkittiin laadullisin menetelmin, jonka avulla pyrittiin ymmärtämään asukkaan käsitystä VVO:n isännöintipalveluiden tasosta Oulun kotikeskuksessa. Käytin raportissa kirjallisuuslähteiden lisäksi VVO:lla myyntineuvottelijana saamaani työkokemusta sekä suorittamaani sähköpostihaastattelua, jonka haastateltavana toimi isännöitsijä Harri Nissi Oulun kotikeskuksesta. Tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, jonka avulla asukkailta oli mahdollisuus saada tietoa palvelun laadusta sekä sen kehityskohteista että uusien palveluiden tarpeesta. Haastateltavat valittiin VVO:n asukasaktiivien joukosta käyttäen ainoastaan vapaan asukasvalinnan piirissä olevia kohteita. Korkotuetut kohteet ovat rajattu pois otoksesta. Kehitystehtävää suunniteltaessa pyrittiin selvittämään asiakkaiden ajatuksia uusista palveluista vuokrataloisännöinnissä sekä niiden tarpeellisuudesta.

2 ISÄNNÖINTIPALVELU JA ASIAKAS

Nykyisin kiinteistöjen isännöinnillä tarkoitetaan taloyhtiön asioiden hoitoa. Isännöintiyritykset tarjoavat toiminnallista johtamista, edunvalvontaa ja asiantuntijapalveluita sekä asioiden valmistelua, mutta myös asioiden esittelyä ja päätösten tekoa. Isännöintipalveluita käyttävät taloyhtiöt eli asunto-osakeyhtiöt, vuokra-asuntoyhtiöt sekä liikekiinteistöyhtiöt. Palveluiden hankinnasta vastaa yleisesti taloyhtiön hallitus. (Ammattinetti 2014, 30.1.2014.)

RAKLI Ry:n kiinteistöliiketoiminnan sanaston mukaan isännöinti on kiinteistöjohtamisen alakäsite, jolla tarkoitetaan asumisyhteisöjen, kiinteistöhallintoon ja kiinteistön ylläpitoon liittyviä tehtäviä ja palveluita. Asumisyhteisöillä tarkoitetaan asunto-osakeyhtiöitä sekä asumisoikeusyhdistyksiä. Lisäksi asunto-osuuskuntien ja asuinkäytössä olevien kiinteistöyhtiöiden toiminnan johtamisen voidaan katsoa kuuluvan isännöinnin piiriin. Asunto-osakeyhtiössä isännöitsijää pidetään toimitusjohtajan asemassa. Isännöitsijän toimintaa ohjaa asunto-osakeyhtiölaki, sekä alalla muodostuneet käytänteet. (Haarma 2011, 21, 25.)

Asunto-osakeyhtiö voi hoitaa isännöintinsä asunto-osakeyhtiölain mukaisesti. Isännöitsijän tulee olla, joko luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö ja tehtävät annetaan yleensä isännöintiyrityksen hoidettavaksi. (Suomen isännöintiliitto ry, hakupäivä 26.3.2014.) Vuokratalossa isännöinti hoidetaan tyypillisimmin organisaation omalla henkilökunnalla, ostopalveluna ulkopuolelta tai siten, että isännöitsijä toimii samalla huollon esimiehenä (Suomen isännöintiliitto ry 2014, hakupäivä 25.3.2014.) VVO:lla palvelu tuotetaan organisaation sisältä nimettyjen isännöitsijöiden toimesta.

2.1 Palvelun määritelmä

Christian Grönroos on esittänyt palvelusta seuraavan määritelmän vuonna 1990 (Grönroos 2009, 77).:

”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot jaetaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.”

Tätä aiemmin palvelulle on esitetty useita määritelmiä, joissa on tuotu ilmi pääasiassa vain niin sanottujen palveluyritysten tuottamia palveluja. Palvelun lopullisesta määritelmästä ei ole täysin päästy yhteisymmärrykseen, mutta se voidaan nähdä monimutkaisena ilmiönä tuotteen tai palvelun tarjoajan sekä asiakkaan välillä. Nykyinen pohjoismainen koulukunta pitää vaihdannan sijasta tärkeämpänä vuorovaikutusta eikä epäonnistuneen ensimmäisen vuorovaikutustilanteen jälkeen välttämättä synny uusia vaihdantatilanteita. (Grönroos 2009, 76-78.)

Palveluille Grönroos (2009, 79) määrittelee kolme yleisluontoista peruspiirrettä:

1. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja
2. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti
3. Asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana

Prosesseihin liitetään vuorovaikutuksessa syntyviä toimintoja, jonka apuna käytetään useita erilaisia resursseja asiakkaan tarpeiden täyttämiseksi. Ihmiset ja muut fyysiset resurssit, tieto, järjestelmät sekä erilaiset infrastruktuurit auttavat prosessissa ongelman ratkaisuun asiakkaan hyväksi. Asiakas ei kykene näkemään kaikkea hänelle tuotettavista palveluvaiheista, mutta tärkeimpiä ovat tuotantoprosessin aikana näkyvät osat asiakkaan näkökulmasta, joita asiakas arvioi subjektiivisesti. Palveluprosessin vuorovaikutteisuus perustuu asiakkaan osallistumiseen sen tuottamisessa, jolloin hän toimii kanssatuottajana yhdessä palvelun tarjoajan toimintojen kanssa. (Grönroos 2009, 79-81.)

Palveluita ei voida varastoida, kuten konkreettisia tuotteita. Mikäli vuokranantaja ei saa asuntoaan vuokrattua heti edellisen asukkaan poismuutettua, se synnyttää tyhjäkäyttöä. Tällöin menetetään vuokratuloa, toisin kuin konkreettisessa tuotteessa, joka voi olla useita kuukausia varastossa menettämättä silti arvoaan. Palveluna vuokra-asuminen sisältää fyysisiä, sekä abstrakteja elementtejä, jolloin asiakas saa vastineeksi uhraukselleen kodin ja lisäksi palveluita muun muassa isännöinnin muodossa. Palvelut eivät johda useinkaan konkreettiseen omistukseen vaan palveluiden myötä syntyy abstrakteja käsitteitä palvelun tuottamisesta esimerkiksi ”kokemus”, ”luottamus”, ”tunne” ja ”turvallisuus”. (Sama.)

2.2 Asiantuntijapalvelut

Palveluiden prosessimaisuus, vuorovaikutteinen tuotantoprosessi sekä tuottamisen ja kulutuksen samanaikaisuus nähdään asiantuntijapalvelun ominaispiirteinä. Palvelun määrittelemisen asiantuntijapalveluksi on usein haastavaa, koska kaikki palvelut sisältävät osa-alueita, jotka tarvitsevat asiantuntijuutta. Raja on vedetty koskemaan palveluita, joissa tiedon, asiantuntijuuden sekä erikoisasiantuntemuksen osuutta voidaan pitää merkittävänä. Erikoisosaaminen tekee palvelusta juurikin asiantuntijapalvelua. (Lehtimäki & Niinimäki 2005, 11.)

Asiantuntijapalveluiden luonne eroaa usein muista palveluista juuri luonteensa vuoksi. Niitä voidaan pitää abstrakteimpana palvelun muotona, jossa prosessin lopputuotteena saattaa jäädä hyvinkin konkreettisia lopputuotoksia kuten isännöitsijätodistukset, budjetit tai tilinpäätökset. (Sama.)

Vaikein ja vaativin osa asiantuntijapalvelussa on tarpeen määrittely. Asiakkaan on usein vaikea määritellä palvelutarvettaan ja tehdä täsmällistä tilausta, jolloin asiantuntijakaan ei voi suoraan tarjota ratkaisua ilman tarkkaa perehtymistä ja tutkimista. Asiakkaan osallistuminen palvelun tuottamiseen on usein suuri ja kanssatuottamisen osuus on merkittävä, jossa asiakas on onnistuttava vakuuttamaan että ymmärtämään oma roolinsa palvelun tuottamisessa. Suurimpana rajoituksena työprosessissa pidetään ajanpuutetta. (Lehtimäki ym. 2005, 11-12.) Nopeasti kehittyvä teknologia luo uusia mahdollisuuksia viestintään sekä yhteydenpitoon, joka tehostaa ajan käyttöä työprosessin aikana.

2.3 Isännöinnin asiantuntijapalvelua asunto-osakeyhtiössä

Isännöintitoimistot tarjoavat asumiseen liittyvää asiantuntijaosaamista isännöintipalveluna. Alusta alkaen isännöinnin yksi tärkeimmistä tehtävistä on ollut osakkaiden varallisuuden turvaaminen ja kehittäminen. Isännöinnin kannalta edellä mainitut tekijät ovat vielä nykyisinkin tärkeitä. Vuokratalojen isännöinnissä osakkaita eivät ole kuitenkaan itse asukkaat vaan yhtiön vuokratalon omistaja/omistajat.

Hyvälle isännöinnille on luotu malli, joka on haastava kuvattavaksi sen päällekkäisten osatekijöiden vuoksi. Se sisältää kahdeksan kohtaa, jotka antavat kuvan asiantuntijatehtävien laajuudesta. (Peltokorpi 2011, 31.):

1. Tieto sekä sen hankkimisen, jakamisen ja käyttämisen taito
2. Jatkuvan kaaoksen selkeyttämisen taito
3. Oman aktiivisuuden ylläpitäminen ja oikea tilannetaju
4. Asiakkuuden ja vuorovaikutustaitojen hallinta
5. Oman toimijaverkoston virittäminen pysyvään toimintakuntoon
6. Luottamusta herättävä luonteva ja aitoutta osoittava toiminta
7. Kokonaisuuksien hallinta ja taloudellinen ajattelutapa
8. Työssä viihtyminen ja oman työn arvostaminen

Mikäli isännöintipalvelu toimii ”hyvän isännöinnin”-mallin mukaisesti, on mahdollista vähentää reklamaatioiden sekä ristiriitojen määrää asiakasrajapinnassa. Isännöinti on määriteltävissä asi-
antuntijapalveluksi sen aiemman määritelmän mukaisesti. Se vaatii palveluntuottajalta asioiden
selvittämistä epävarmoissa tilanteissa ja toimimista samalla usean eri yhtiön asioiden hoitajana.
Tämä puolestaan vaatii asioiden selvittämistä kaoottisessakin tilanteessa. Vuorovaikutustaitojen
merkitys on suuri, sillä hyvinkin tuotettu palvelu lisää luottamusta vuokralaista kohtaan. Samalla
toimittaessa osakkeenomistajien tai kiinteistönomistajan asioiden hoitajana on kyettävä toimi-
maan taloudellisesti ja kyettävä hahmottamaan kokonaisuuksia. Kahdeksannen kohdan toteutu-
minen helpottaa luonnollisesti seitsemän ensimmäisen kohdan hallintaa.

Asunto-osakeyhtiölaki määrittelee isännöinnin seuraavasti:

”Isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten pidosta ja hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallin-
toa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Isännöitsijä vastaa siitä, että yhtiön
kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. Isännöitsijän on annetta-
va hallitukselle ja sen jäsenelle tiedot, jotka ovat tarpeen hallituksen tehtävien hoitamiseksi.”
(Asunto-osakeyhtiölaki 1955/2009 7:17.1§.)

Taloyhtiön toimitusjohtajan asemassa toimiva isännöitsijä tarvitsee työssään hyviä vuorovaikutus
ja johtamistaitoja sekä kykyä motivoida, perustella asioita ja kantaa vastuuta tehdyistä päätöksi-
stä, niiden täytäntöönpanosta ja tekemättä jättämisistä. Isännöinnin ammatissa toimiminen vaatii
monialaisten tehtävien myötä useiden eri ammatillisten roolien omaksumista. Toimitusjohtajan
roolin lisäksi tulee mukautua asiakaspalvelijan ja työntekijän rooleihin työyhteisön jäsenenä.

Isännöitsijän työ vaatii taloudellisen sekä juridisen osaamisen lisäksi myös asiakaspalvelutilanteiden hoitoon liittyvää osaamista. Asiakkaiden kanssa työtä tehdessä vaaditaan itsensä johtamisen lisäksi kykyä kuunnella heitä. (Kokonaho 2011, 693-793)

Asunto-osakeyhtiölain mukaan isännöitsijän tehtäviin kuuluu juoksevien hallinnollisten tehtävien hoitaminen taloyhtiön hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Niiden hoitamisesta on laadittu isännöinnintehtävälista, joka on ohjeellinen, eikä sitä ole laissa yksityiskohtaisesti määritelty. Isännöinnin tehtävien laajuus riippuu taloyhtiön koosta ja laadusta sekä alalla käytännössä syntyneistä tavoista toimia. Tehtäväluettelo on jaoteltu hallinnollisiin, teknisiin ja taloudellisiin osa-alueisiin. Eri osa-alueet sisältävät lisäksi kiinteään isännöintipalkkioon kuuluvia sekä erillisveloituksen oikeuttavia tehtäviä. (Asunto-osakeyhtiölaki 1955/2009 7:17.1§)

Hallinnollisiin sekä taloudellisiin tehtäviin kuuluvat muun muassa asioiden valmistelu kokouksiin, siellä tehtävien päätösten toimeenpano, yhtiön palveluiden hankinnasta vastaaminen, sopimusten tekeminen, valvontatehtävät, ilmoitukset viranomaisille sekä taloussuunnittelun ja laskentatoimen tehtävät.

Teknisiin palveluihin kuuluvat kiinteistöhoidon ja kunnossapidon järjestäminen sovitulla tavalla. Kiinteistöjen suunnitelmallisen hoidon ansiosta kunto, viihtyvyys sekä arvo voidaan säilyttää. Perusparannusten sekä peruskorjausten valmistelu ja koordinointi kuuluvat myös isännöintiyrityksen palveluihin (Ammattinetti 2014, hakupäivä 30.1.2014).

Asunto-osakeyhtiölain sekä isännöitsijän tehtävälistan (Liite 1) mukaan isännöitsijän tulee hallita laaja-alaisesti tietoa useilta eri aloilta. Tärkeimmiksi nousevat talotekninen sekä juridinen osaaminen, joita tarvitaan muun muassa isännöitsijätodistuksen antamisessa sekä velvollisuudessa huolehtia luotettavasti taloyhtiön varainhoidosta ja kirjanpidosta.

Isännöitsijän tehtävät kattavat isännöitsijäntehtävälistalla mainittujen tehtävien myötä paljon kontakteja asiakasrajapintaan. Tällöin isännöitsijän sekä asukkaiden välinen vuorovaikutus ja henkilösuhteet nousevat tärkeään asemaan palvelukokonaisuuden kannalta. Nykyisessä mallissa isännöitsijällä on läheinen suhde asiakasrajapintaan ja tehtävät henkilöityvät isännöitsijään. (Nissi 7.11.2013, sähköpostihaastattelu.)

2.4 Isännöinnin asiantuntijapalvelut vuokralalossa

Vuokralalon isännöinnin ei nähdä eroavan perusvaatimuksiltaan olennaisesti muiden asuintalojen isännöinnistä. Vuokrahuoneistoa isännöivän henkilön tulee tuntea paremmin huonevuokralain ja vuokrasopimuksen merkitys asunto-osakeyhtiölain asemesta. (Haarma 2011, 25.) Isännöitsijän päivät koostuvat pääasiassa sähköpostin ja puhelimen ääressä. Päivään kuuluvat asiakaspalvelutilanteet niin sisäisten kuin ulkoistenkin asiakkaiden kanssa. Sisäisillä asiakkailla Harri Nissi tarkoittaa konsernissa toimivia muita yksiköitä, näitä ovat esimerkiksi taloushallinto ja sen sisällä vuokravalvonta ja kirjanpito, investointiyksikkö sekä kiinteistöosasto. Eniten yhteydenpitoa tapahtuu kuitenkin ulkoisten asiakkaiden ja isännöitsijän välillä. Ulkoisilla asiakkailla Nissi tarkoittaa vuokralaisia, joista on jo aiemmin käytetty termiä asukkaat. Nykyisin asukkaat ottavat yhteyttä isännöitsijään puhelimitse tai sähköpostitse. Käynnit toimistolla ovat harvinaisempia. Oleellista eroa vuokralaisisännöitsijän ja asunto-osakeyhtiön isännöitsijän neuvontatehtävissä ei synny. Suurin ero liittyy huoneiston omistukseen, jossa vuokralainen ei ole osakkaana yhtiössä vaan tuotetun asumispalvelun käyttäjä ja asunnon omistaa vuokranantaja. (Nissi 7.11.2013, sähköpostihaastattelu.) Seuraavaksi tarkastellaan vuokralaisisännöinnin palvelutarjoonaa asukkaan näkökulmasta.

Palvelua on käsitelty jo aiemmin sen prosessimaisen luonteen näkökulmasta, jossa asiakas toimii kanssatuottajana eikä sen tuotantoa voida aina erottaa sen kulutuksesta. Palvelun prosessia sekä sen lopputuloksesta käytetään nimitystä palvelutarjooma. Sen konkreettisessa kuvaamisessa on huomioitava asukkaan näkökulma ja pyrittävä kehittämään sitä niin, että kaikki näkökulmat on otettu huomioon. Palvelun tuotantoon sekä sen lopputulokseen on kiinnitettävä huomiota, jolloin otetaan tarkasteluissa huomioon koko palveluprosessi. (Grönroos 2009, 222.)

Palvelu voidaan kuvata palvelupakettimallin avulla, joka pitää sisällään Grönroosin (2009, 224) mukaan kolme tasoa:

- Ydinpalvelu
- Mahdollistavat palvelut
- Tukipalvelut

Ydinpalvelu on se palveluryhmä, joka kuvastaa sitä miksi yritys on mukana markkinoilla ja jota kaksi muuta liitännäispalvelua tukee. Ydinpalvelun tuottamista varten on olemassa mahdollistavia

palveluita, jotka ovat välttämättömiä ydinpalvelun käytössä. Tukipalveluilla on erilaistava rooli suhteessa kilpailijoiden tarjoamiin ja niiden avulla voidaan luoda kilpailuetua ja lisäarvoa asiakkaille. Mahdollistaviakin palveluita voidaan tuottaa niin, että ne eroavat kilpailijoista ja saavat kilpailuetua tuottavan roolin. (Grönroos 2009, 225.) Asiantuntijapalveluille on ominaista, että ydinpalvelua pidetään homogeenisenä eri tarjoajien välillä, koska sen erilaistaminen on usein hankalaa. Liitännäispalvelut, joista Grönroos (2009, 224) käytti termejä mahdollistavat palvelut sekä tukipalvelut, voidaan tällöin kehittää niin, että niiden avulla palvelua voidaan muokata asiakkaan tarpeiden mukaan ja differoitua suhteessa kilpailijoihin (Lehtimäki ym. 2005, 40).

Edellisen kolmitasoisien peruspalvelupaketin kuvaaminen ei riitä kuvaamaan täysin palvelutuotetta vaan liittyy siihen, mitä asiakkaalle tarjotaan lopputuotoksena eli tekniseen laatuun. Se ei tuo ilmi niitä asioita, miten asiakkaat kokevat itse palveluprosessin. Vuorovaikutuksella asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä on keskeinen rooli. Sitä tulee tarkastella erillisenä osana suhteessa peruspalvelupakettiin. Näiden yhdistelmästä Grönroos käyttää nimitystä laajennettu palvelutarjoaman malli. (Grönroos 2009, 225-226.)

Se pitää sisällään muutamia perusasioita, jotka palveluprosessiin liitetään:

- Palvelun saavutettavuus
- Vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa
- Asiakkaan osallistuminen

Edellä mainitun kolmen osatekijän vaikutus lopputuotokseen voi olla negatiivinen, mikäli ne eivät toimi tai ovat puutteellisia asiakkaan näkökulmasta. Mahdollisuudet peruspaketin pilaamiseen ovat hyvät, mikäli näihin ei osata kiinnittää huomiota. (Grönroos 2009, 226.)

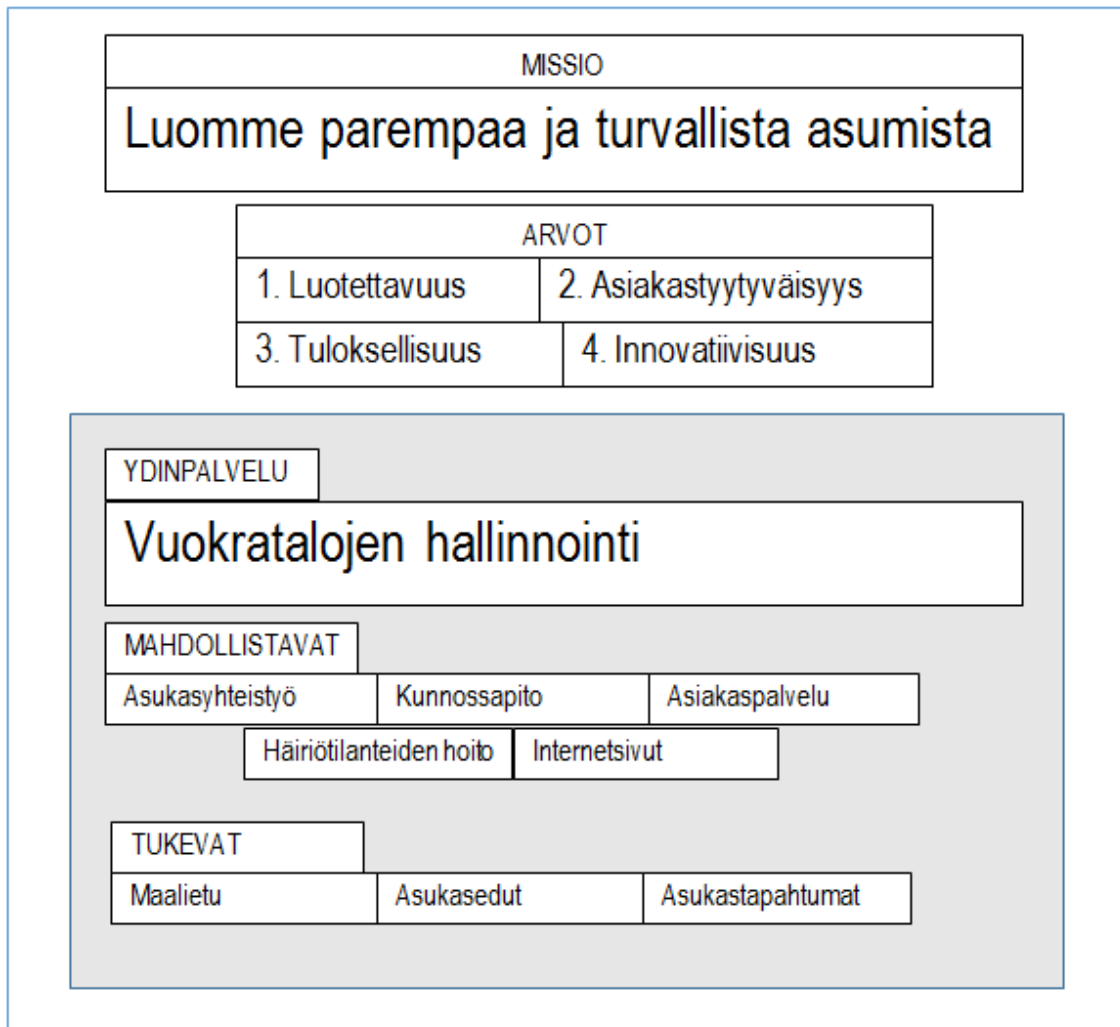
Asiakkaan kokemaan palveluprosessin voidaan liittää VVO:n julki tuomat arvot, jotka ovat luotettavuus, asiakastyytyväisyys, tuloksellisuus sekä innovatiivisuus. Nämä tarkentuvat seuraavassa:

| | |
|------------------------|--|
| 1. Luotettavuus | "Teemme, minkä lupaamme. Toimintamme perustuu avoimuuteen, rehellisyyteen, oikeudenmukaisuuteen sekä ihmisten tasa-arvoiseen kohteluun." |
| 2. Asiakastyytyväisyys | "Palvelumme perustuu asiakkaiden tarpeisiin. Keskeiset tavoitteemme ovat arvon tuottaminen asiakkaillemme ja heidän tarpeisiinsa vastaaminen. Luomme asiakkaille mahdollisuuden hyvään asumiseen erilaisissa elämäntilanteissa." |
| 3. Tuloksellisuus | "Tuotamme palvelumme tehokkaasti, tarkoituksenmukaisilla toimintatavoilla ja kannattavasti ottaen huomioon omistajien ja muiden sidosryhmien odotukset ja tarpeet. Uudistamme ja ylläpidämme kiinteistöjämme kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ja varmistamme niiden arvon kehittymisen myös pitkällä aikavälillä." |
| 4. Innovatiivisuus | "Uskallamme kyseenalaistaa alalla itsestään selvinä pidettyjä ja totuttuja toimintatapoja. Näin kykenemme etsimään parempia ja tehokkaampia tapoja tuottaa palveluja. Menestyminen edellyttää jatkuvaa kehittymistä; se on haaste ja mahdollisuus koko henkilöstölle." |

KUVIO 1. VVO:n arvot (VVO 2014, hakupäivä 23.4.2014)

Arvoilla VVO viestii asiakkailleen niitä tavoitteita, joiden puitteissa se pyrkii tarjoamaan asumisen palveluita asukkailleen ja muille sidosryhmille. Niiden perusteella asiakkaat suodattavat omia ajatuksiaan toiminnasta ja luottavat siihen, että palvelutilanteet hoidetaan arvojen mukaisesti. Asiakkailla on lisäksi syytä olettaa että toimintaan liittyy innovatiivisuus, joka vaatii asiakkaiden erilaisten tarpeiden selvittämistä ja niiden ymmärtämistä. Tulevaisuuden mahdollisuuksien ymmärtäminen ja hyödyntäminen on toiminnan kannalta tärkeää, koska sillä voidaan oman toiminnan lisäksi vaikuttaa myös koko asuntopolitiikan kehittymiseen.

Vuokrataloisännöinnin palvelupaketti koostuu Christian Grönroosin teoriaa sekä VVO:n internet-sivuja mukaillen kuvion 2 mukaisesti. Tarjottavaan palvelupakettiin voidaan liittää olennaisesti yhtiön julkituomat arvot sekä missio.



KUVIO 2. Missio, arvot ja palvelupaketin sisältö VVO isännöinnissä

Seuraavien alalukujen avulla tuodaan esiin palvelupaketin elementit. Lisäksi esitellään niiden sisältö pääpiirteissään asiakkaan näkökulmasta hyödyntäen toimeksiantajan internetsivuja.

2.4.1 Ydinpalvelu

Ydinpalvelu pohjautuu vuokratalon isännöinnissä yhtiön määrittelemään missioon "Luumme parempaa ja turvallista asumista". Toteuttamiseen osallistuu isännöitsijän lisäksi myös muut organisaation jäsenet muun muassa myyntineuvottelijat. Isännöitsijä vastaa jokaisessa kohteessaan siitä, että asuminen on turvallista sekä asukkailla on mahdollisuus olla luomassa itse parempaa asumista. Näin asukas on tuottamassa asumisenpalvelua yhdessä sen tuottajan kanssa, jonka voidaan kokea ominaisesti olevan parantamassa palvelun laatua.

Isännöitsijän tehtävät liittyvät vuokratalojen päivittäisiin hallinnollisiin tehtäviin. Isännöitsijä toimii vuokratalossa vuokralaisen sekä omistajan välissä. Kuten luvussa 2.4 käy ilmi, isännöitsijän tehtävät eivät eroa suurelta osin asunto-osakeyhtiön isännöinnistä.

2.4.2 Mahdollistavat palvelut

Asukasyhteistyö

Asukasdemokratiaksi kutsuttua asukastoimintaa on lain mukaan järjestettävä valtion tuella rakennetussa asuntokannassa. Asukkailla on tällöin oikeus ja mahdollisuus vaikuttaa asuinympäristössä koskevaan päätöksentekoon. Vuokranantajan päättäessä asukastoimintaa voidaan järjestää myös vapaarahoitteisissa vuokrakohteissa, mutta sille ei ole lainmukaisia velvoitteita.

Asukasyhteistyö on VVO:lla edellytys ydinpalvelun tuottamisessa. Asukastoiminta on ollut perusajatuksena 1970-luvulta alkaen ja sitä pidetään edelleen yrityksen kulmakivenä. Tarkoituksena on saada asukkaat mukaan päättämään asioista ja ideoimaan itse omasta asumisestaan. Talotoimikunnat ovat asukkaille kanava vaikuttaa kiinteistöissä tapahtuviin asioihin. Toimikuntien tarkoituksena on toimia asukkaiden ja kiinteistön omistajan välisenä keskustelukanavana, antaen samalla mahdollisuuden osallistua asumisviihtyvyyden parantamiseen. Isännöitsijän tehtävä asukastoinnissa on ohjata talotoimikunnan toimintaa muun muassa valvomalla budjettia, joka talotoimikunnalle annetaan vuoden alussa. Harri Nissin mukaan asunto-osakeyhtiö puolella vastaavaa toimintaa on varsin vähän (Nissi 7.11.2013, sähköpostihaastattelu). Tutkimusten mukaan aktiivisella asukastoinnilla on todettu olevan positiivisia vaikutuksia asumiseen ja vähentävän esimerkiksi yleisiä järjestysthäiriöitä (VVO 2010, hakupäivä 10.10.2013).

Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja jokaisella asukkaalla on mahdollisuus olla mukana asukastoinnissa omalla panoksellaan ja luomassa yhteisöllisyyttä, joka puolestaan nähdään pohjana mukavalle asumiselle. Yhteisöllisen asumisen avulla on onnistuttu luomaan muun muassa lastenhoitopiirejä sekä kimpapakyymahdollisuuksia. Asukastoinnilla on mahdollista kehittää yrityksen omien palveluiden lisäksi myös uudistuvaa asuntopolitiikkaa. (VVO 2010, hakupäivä 10.10.2013.)

VVO:lla asukashallinto on jaettu kolmeen eri tasoon; kotitalotasolle, VVO-kotikeskustasolle sekä valtakunnalliselle tasolle. Talotason ylin päättävä elin on asukaskokous, joka valitsee puolestaan talotoimikunnan asukkaiden keskuudesta. Toimikunnan tehtävänä on laatia toimintasuunnitelma vuosittain sekä suunnitella vuosittaisen budjetin rahamääräisestä käytöstä yhdessä isännöitsijän

kanssa. Määrärahat käytetään talon asukkaiden yhteiseen toimintaan, jota ovat esimerkiksi pihajuhlat ja talkoot. Talotoimikunta tekee yhteistyötä isännöitsijän sekä kiinteistöhuollon kanssa, joka mahdollistaa vuoropuhelun asukkaiden ja vuokranantajan välillä. Talotoimikunnan jäsenistä valittu puheenjohtaja on henkilö, joka auttaa uusia asukkaita toimimaan talon asumisviihtyvyyttä ja turvallisuutta edellyttävällä tavalla. Lisäksi hän kutsuu talotoimikunnan kokoukset koolle sekä toimii neuvottelijana isännöitsijän sekä kiinteistöhuollon kanssa. (VVO 2010, hakupäivä 10.10.2013.)

Asukastoiminnalla on mahdollisuus tuottaa tietoa isännöitsijän sekä kiinteistönhoitohenkilökunnan tarpeisiin muun muassa talon korjaustarpeista sekä kiinteistöhuollon että siivouksen hoidosta. Sisäpiirin tieto on tärkeää, sillä kiinteistöissä järjestettävien katselmusten aikana isännöitsijän ei ole mahdollista huomata kaikkia mahdollisia puutteita. Tällöin aktiiviset asukkaat auttavat vikojen sekä puutteiden aikaisessa huomioimisessa. (Viiala 2007, 7.)

Kunnossapito

Isännöitsijä Harri Nissin mukaan vuokrakiinteistöjen kunnossapito on selkeämpää suhteessa osaketaloihin. Normaalin kulumisen sekä kiinteistön elinkaaren hoidosta vastaa ainoastaan kiinteistön omistaja. Asunto-osakeyhtiö puolella vastuu jakautuu osakeyhtiön sekä osakkaiden välille määritettyjen vastuutaulukoiden mukaan (Nissi 7.11.2013, sähköpostihaastattelu).

Isännöitsijä vastaa siitä, että kiinteistöä ylläpidetään asianmukaisesti. Asukkaat ovat usein yhteydessä isännöitsijään erilaisissa kiinteistön tai huoneiston kuntoon liittyvissä asioissa. Tällöin isännöitsijä ilmoittaa kiinteistöhuollolle tarvittavasta korjaustarpeesta turvallisuuden sekä viihtyvyyden varmistamiseksi. VVO:lla on käytössään Tampuuri-ohjelmisto, jonka avulla kiinteistön ylläpitoon liittyviä tehtäviä voidaan ilmoittaa huoltoyhtiön hoidettavaksi.

Parantaakseen kiinteistönhoidon laatua, on VVO ottanut käyttöön kiinteistöhuollon laatujärjestelmä Laakin vuonna 2011. Sen avulla on pyritty parantamaan huoltotoiminnan laatua ja asukkaan näkökulmasta pyritty erityisesti asumisviihtyvyyden ja talon yleisilmeen parantamiseen. (VVO 2011, hakupäivä 6.11.2013.)

Häiriötilanteiden hoito

Järjestyshäiriöihin puuttuminen kuuluu isännöitsijän päivittäisiin tehtäviin. Asukkailla on mahdollisuus ottaa yhteyttä häiriötilanteissa VVO-Kotikeskukseen, jossa isännöitsijä aloittaa tilanteen selvittämisen. Isännöitsijän mukaan tilanteiden hoitaminen vaatii näyttöä häiriön synnystä sekä

tapahtumien kulusta. Lievempien häiriöiden hoidossa, otetaan yhteyttä suoraan asukkaaseen ja monimutkaisemmissa ja näyttöä vaativissa, kysytään muilta naapureilta tietoa tapahtumien kuluista. Lisäksi otetaan yhteyttä häiriön aiheuttajaan. Tämän jälkeen häiriön aiheuttajalle lähetetään kirjallinen huomautus ja mikäli häiriöt jatkuvat, lähetetään asukkaalle kirjallinen varoitus haastemiehen kautta. Mikäli häiriöt jatkuvat huomautuksesta ja varoituksesta huolimatta, joudutaan hakemaan häätöä VVO:n oman lakiosaston avustuksella. (Nissi 7.11.2013, sähköpostihaastattelu.)

Asiakaspalvelu ja neuvonta

Isännöitsijän päivät VVO:lla koostuvat monipuolisista asiakaspalvelutilanteista niin puhelimesta, sähköpostilla kuin kasvokkain kohteissa ja toimistolla. Harri Nissin mukaan asiakaspalvelutilanteet ovat yhtä haasteellisia vuokraloissa kuin asunto-osakeyhtiöpuolellakin. Niiden luonne on usein vain erilainen. Huoneistotasolla puhuttaessa vuokralaisen oikeudet remontoida huoneistoaan rajoittuu pääasiassa ainoastaan maalaamiseen ja muuhun kevyeen pintaremonttiin. Tämä helpottaa vuokralon isännöitsijän vastuuta suhteessa asunto-osakeyhtiön isännöitsijään, jonka vastuulla on huoneistoissa tehtävien remonttien valvonta. (Nissi 7.11.2013, sähköpostihaastattelu.) Nykyinen asunto-osakeyhtiölaki on hyvin tiukka vastuista muun muassa itse suoritettujen remonttien sekä muutostöiden osalta, jotka on ilmoitettava viipymättä yhtiön hallitukselle sekä isännöitsijälle (Asunto-osakeyhtiölaki, 1955/2009 2:4.7§). Samankaltaista vastuuta ei synny vuokrahuoneiston osalta, koska asukkaat eivät suorita itse muutostöitä tai remontteja. Vuokralon isännöitsijän näkökulmasta se vähentää työtä lupiin liittyvän työn osalta. (Nissi 7.11.2013, sähköpostihaastattelu.)

Muuttotarkastukset

Isännöitsijän työhön vuokraloissa liittyy oleellisesti huoneistojen tarkastaminen asukkaan vaihtuessa, tällöin puhutaan muuttotarkastuksesta. Sisäänmuuttovaiheessa asiakas voi täyttää tarkastuslomakkeen, jossa ilmenee havaitut puutteet ja viat. Lomakkeeseen merkityiden puutteiden sekä asukkaan omien kertomusten pohjalta voidaan tehdä tarvittavia korjaustöitä. Tarkastuslomaketta verrataan pois muutettaessa huoneiston kuntoon, jolloin asukkaan aiheuttamasta normaalista kulumisesta poikkeavat viat voidaan laskuttaa asiakkaalta. Asuinhuoneiston vuokralain mukaan vuokralainen on velvollinen korvaamaan vuokranantajalle vahingon, jonka vuokralainen tahallisesti taikka laiminlyönnillään tai muulla huolimattomuudellaan aiheuttaa huoneistolle. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta, 481/1995 2.25§.) Osakeyhtiö muotoisessa taloyhtiössä isännöitsijällä ei ole tarvetta huoneistotarkastuksiin, koska huoneiston kunnosta vastaa itse osak-

keen omistaja. Asunto-osakeyhtiölaissa määrätään, että osakkeenomistajan on hoidettava osakehuoneistoansa huolellisesti ja toteutettava kunnossapitotyönsä siten, että yhtiön vastuulla olevat kiinteistön, rakennuksen tai huoneiston osat eivät rikkoudu. (Asunto-osakeyhtiölaki, 1955/2009 4:4§.)

Isännöitsijän päätehtävät vuokratalossa on teknisten, taloudellisten ja hallinnollisten asioiden hoitaminen. Hallinto- ja päätöksenteko-prosessit VVO:lla eroavat eniten isännöinnistä asunto-osakeyhtiömuotoisissa taloissa, jossa päättävät elimet ovat yhtiön hallitus sekä yhtiökokous. Prosessien päätöksiin puolestaan VVO:lla vaikuttavat useat toimijat kuten taloushallinto, kiinteistö-osasto, yhtiön hallitus sekä johtoryhmä. (Nissi 7.11.2013, sähköpostihaastattelu.)

Asukas-sivut

VVO:n asukas-sivuilla asiakkaat voivat hoitaa asumiseen liittyviä kysymyksiään kuten jättää vika-ilmoituksen, irtisanoa huoneiston tai ottaa yhteyttä isännöitsijään vika- tai häiriötilanteissa. Nykyisin palveluiden määrää on lisätty koskemaan sähköistä vuokrasopimuksen allekirjoitusta, josta pilotointi hanke on järjestetty vuoden 2013 aikana Oulun kotikeskuksessa.

Asukassivuilla asukkaalla on mahdollista saada tietoa eri asumisen vaiheisiin liittyvissä kysymyksissä esimerkiksi muuttotarkastukseen ja huoneiston vastuisiin liittyen sekä hinnasto rikkoutuneesta kodin kiintokalustuksesta.

2.4.3 Tukipalvelut

Asukastapahtumat

VVO järjestää asukkailleen erilaisia tapahtumia vuosittain. Niistä ilmoitetaan asukkaille Asukas-lehdessä, joka ilmestyy neljä kertaa vuodessa. Tapahtumien aikana asukkailla on aikaa keskustella oman asuintalonsa toiminnasta ja luoda uusia malleja toimia turvallisemman sekä mukavamman asumisen puolesta. Samalla asukkaille voidaan luoda lisäarvoa ja antaa tietoa VVO:n palveluista.

Maalietu

Isännöinnin kannalta ei välttämätön, mutta asumisviihtyvyyden kannalta olennainen osa on huoneiston sisustus. Asukkaalla on mahdollisuus tehdä omatoimisesti pintaremonttia huoneistoonsa asumisajasta riippumatta. Isännöitsijä myöntää edun harkinnan mukaan pyydettyä ja luovuttaa asiakkaalle maalit sekä muut materiaalit omatoimista remontointia varten. Aiemmin maalietu

on myönnetty ainoastaan asukkaan muuttaessa huoneistoon. Jatkossa etu voidaan kuitenkin myöntää asukkaalle, ajankohdasta riippumatta, mikäli sille on tarvetta (VVO 2010, hakupäivä 1.11.2013).

Muut edut

VVO:n asukasetuja voidaan hyödyntää koko asiakkuuden ajan. Alennusedut ovat asiakkaan käytävissä kun vuokrasopimus on allekirjoitettu. Alennuksia tuotteista on mahdollista saada muun muassa Gigantista sekä Viking Linelta.

VVO järjestää vuosittain arvonnän, jossa yli vuoden asuneet vuokralaiset ovat automaattisesti mukana. Arvonnassa on palkittu 1000€ lahjakortilla vapaavalintaiseen liikkeeseen ja muita pienempiä vastaavia palkintoja.

Tasavuosislahjaan ovat oikeutettuja pitkään asuneet vuokralaiset. 10 vuotta asuneille ilmoitetaan ensimmäisen kerran tasavuosislahjan mahdollisuudesta, jonka arvo kasvaa tämän jälkeen viiden vuoden välein.

2.5 Asukkaana Vuokralla

Vuokra-asuminen on varsin yleinen asumismuoto erityisesti suurissa yliopistokaupungeissa kuten Tampereella, Jyväskylässä, Turussa ja Oulussa, jossa asunto-kannasta yli 40% on vuokra-asuntoja. Helsingissä vuokra-asutokannan osuus on yli 40%, joka on suhteellisesti eniten koko maassa. Suurissa kasvukeskuksissa nähdään tulevaisuudessa tarve pienille vuokra-asunnoille, jonka tarpeet syntyvät yhteiskunnallisista muutoksista kuten maahanmuutto, kaupungistuminen, tuloerojen kasvu, väestön ikääntyminen ja asutuskuntien kokojen pieneneminen. (VVO 2013, hakupäivä 2.11.2013.) Vuokra-asumisen suosio on nousujohteista ja tähän vaikuttaa erityisesti talouden epävarmuus.

Lainsäädännöllisesti vuokralla asuminen on turvallista ja lainsäädäntö vahvistaa vuokralaisen asemaa ja estää kohtuuttomien ehtojen liittämistä vuokra-sopimukseen. Sopimus tehdään vuokralaisen ja vuokranantajan välillä yleisesti toistaiseksi voimassa olevaksi, jolloin se jatkuu kunnes se irtisanotaan tai tietyissä tilanteissa puretaan. Asukkaan irtisanoessa toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus, on irtisanomisaika yleisesti yksi kalenterikuukausi. Vuokranantaja voi irtisanoa sopimuksen kolmen kuukauden irtisanomisajalla, mikäli sopimus on kestänyt alle vuoden ja yli vuoden kestäneissä sopimuksissa irtisanomisaika on kuusi kuukautta. Määräaikainen sopimuksen kesto määrätään sopimuksessa ja se päättyy automaattisesti sovittuna päivänä, mikäli

uutta sopimusta ei tehdä. Vuokrasopimusta allekirjoitettaessa asetetaan vakuus, joka vaihtelee tapauskohtaisesti kuitenkin niin, että vakuus voi olla maksimissaan kolmen kuukauden vuokraa vastaava summa. (Vuokraturva 2014, hakupäivä 2.1.2014.)

Asunnon kunto tarkastetaan asukkaan muuttaessa isännöitsijän tai vuokranantajan edustajan kanssa ja kirjataan ylös mahdolliset puutteet huoneiston kunnossa. Vuokralainen luovuttaa asunnon siinä kunnossa, jossa se on ollut asuntoon muutettaessa. Huomioon ei kuitenkaan oteta normaalia asumiskäytöstä johtuvaa kulutusta. Huoneistoon asetettua vakuutta voidaan käyttää, mikäli huoneistoa ei ole hoidettu moitteettomasti tai maksuvelvoitteita on laiminlyöty. Muutoin vakuus on palautettava viivytyksittä vuokralaiselle muuttotarkastuksen suorituksen jälkeen. (Sama.)

Asuntoa hakiessaan asiakkaan tulee huomioida, että osa vuokra-asunnoista on sosiaaliseen tarkoituksenmukaisuuteen ja tarpeeseen sidottuja. Tällöin asukasvalintaan vaikuttavat hakijan asunnon tarve, varallisuus sekä tulot. Tällaisten talojen rakentamisessa on käytetty valtion tukea, joka puolestaan velvoittaa vuokranantajaa asukasvalinnassaan ottaman huomioon edellä mainitut sosiaaliset perusteet. (ARA 2014, hakupäivä 3.4.2014.)

Vapaarahoitteisessa asuntokannassa asukasvalinta on vapaa. Tämä tarkoittaa sitä, että rakennusvaiheessa tukea ei ole haettu valtiolta. Vuokra määräytyy markkinoilla kysynnän ja tarjonnan mukaan ja on yleensä valtion tukemaa asuntotuotantoa kalliimpaa. Vapaarahoitteisia kohteita on enemmistö vuokra-asuntokannasta ympäri maan. (sama.)

3 LAADUN ULOTTUVUUDET

Moninaiset asiakaspalvelutilanteet pitävät sisällään useita asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä olevia palvelukontakteja, joihin voidaan liittää useita totuuden hetkiä. Totuuden hetkillä tarkoitetaan niitä tilanteita, joissa asiakas ja palveluntarjoaja kohtaavat toisensa ja jotka vaikuttavat asiakkaan kokemaan palveluun. (Grönroos 2009, 100-101.) Asukkaiden ja isännöitsijän välillä syntyy palvelutapaamisia eri tilanteissa, niiden määrittelyä helpottaa aiemmin ilmi tuotu vuokratoisännöinnin palvelupaketti.

3.1 Palvelun laatu

Monisäikeiset ja useista prosesseista koostuvat palvelut johtavat niiden monimutkaiseen laadun käsittämiseen. Grönroos on jakanut palvelun kokonaislaadun kahteen laadun ulottuvuuteen; lopputuloksen tekniseen laatuun, jota kuvattiin aiemmin VVO:n peruspalvelupaketin elementtien näkökulmasta sekä prosessin toiminnalliseen laatuun. Ensimmäinen pyrkii kuvaamaan sitä, mitä asiakkaalle jää palveluprosessien jälkeen toimittuaan yhdessä myyntihenkilön kanssa. Usein tärkeimpänä pidetty tekninen laatu ei ole kuitenkaan yksin riittävä selvitetäessä palvelua asiakkaan näkökulmasta vaan mukaan on otettava myös palveluprosessien aikana tapahtuva ulottuvuus; toiminnallinen laatu. Tällä Grönroos viittaa siihen, miten tekninen laatu tai prosessien lopputulos toimitetaan asiakkaalle. (Sama.)



KUVIO 3. Palvelun kokonaislaatu (Sama)

Toiminnallisen laadun tasoa määrittävät vuorovaikutustilanteet sekä palvelutapaamiset yhdessä palveluhenkilökunnan kanssa. Tilanteissa asiakkaan kanssa palveluntarjoaja siirtää teknisen eli lopputuotteen osittain tai kokonaan asiakkaalle. Käsitteen näille palvelutilanteille eli ”totuuden hetkille” loi Richard Normann. ”Totuuden hetket” ovat palveluhenkilökunnalle mahdollisuus todistaa palveluidensa laadukkuus. Mikäli asiakaspalvelutilanne epäonnistuu, on tärkeää ottaa asiakkaaseen uudelleen yhteyttä ja luoda uusi ”totuuden hetki”. Näin menetetty tilaisuus voidaan korjata ja parantaa palvelun toiminnallista laatua. (Sama.)

Asiakkaiden muodostamat mielikuvat yrityksestä tai paikallisesta toimipisteestä vaikuttavat palvelun kokonaislaatuun. Mikäli asiakkaalla on negatiivinen mielikuva palveluntarjoajasta, hän antaa anteeksi vähemmän ja virheet vaikuttavat suhteellisesti enemmän. Positiivinen mielikuva puolestaan saa asiakkaan antamaan pienet virheet helpommin anteeksi kuin negatiivisesti suhtautuva. Kuten kuvasta (Kuvio 2) käy ilmi, toimii imago suodattimena palveluprosessin aikana. (Sama.)

3.1.1 Imagon vaikutus

Organisaation imago tuo ilmi niitä arvoja, joita ihmisryhmät sekä nykyiset, potentiaaliset ja menettetyt asiakkaat liittävät yritykseen. Imago voi olla erilainen eri ihmisryhmille tai jopa yksilöille. Yleiskuva yrityksestä voi toiselle ryhmälle olla selkeä ja samaan aikaan toiselle epäselvä. (Grönroos 2009, 396.) Yleisesti imago vaikuttaa asiakkaan ajatuksiin yrityksen viestinnästä ja toiminnasta. Koko yrityksen imagolla nähdään olevan kolmenlaisia tehtäviä ja asian yksinkertaistamiseksi niitä ei eritellä suhteessa organisaation paikallisen yksikön imagoon:

1. Viestii odotuksia
2. Suodattaa havaintoja
3. Riippuu odotuksista ja kokemuksista
4. Sisäinen vaikutus työntekijöihin ja ulkoinen vaikutus asiakkaisiin

Imagolla on vaikutusta odotuksiin yrityksestä ja se samalla auttaa suodattamaan suusanallista sekä ulkoista markkinointiviestintää. Yritys, jolla on hyvä imago, on myös mahdollisuus viestiä tehokkaammin kuin yrityksellä, jonka imago on heikko. Lisäksi myönteinen suusanallinen viestintä tavoittaa asiakkaat paremmin kuin imago on positiivinen ja negatiivisella imagolla on päinvastai-

nen vaikutus. Mikäli yrityksen imagoa ei tunneta tai se on neutraali, sillä ei koeta olevan positiivista eikä negatiivista vaikutusta viestintään. (Grönroos 2009, 398-399.)

Samalla imagolla on suodattava vaikutus, jossa tekninen ja erityisesti toiminnallinen laatu suodattetaan imagoa apuna käyttäen. Imagolla suojaa yritystä palvelun laadun osa-alueisiin liittyviä pieniä sekä satunnaisesti suurempia ongelmia. Jatkuvat ongelmat eliminoivat imagon suojaavan vaikutuksen, joten palvelun laatuun liittyvät ”totuuden hetket” tulee hoitaa moitteettomasti ja ongelmien sattuessaa pyrittävä luomaan uusia palvelutilanteita. Mikäli suodatinta ei ole ja imago nähdään kielteisenä, asiakkaat suhtautuvat ongelmiin kielteisemmin ja tulevat entistä tyytymättömämmäksi. (Sama.)

Imagon riippuu asiakkaiden kokemuksista sekä odotuksista. Asiakkaila on odotuksia palvelun laadusta ja he peilaavat sitä kokemaansa toiminnalliseen sekä tekniseen laatuun. Koetulla laadulla on vaikutuksia imagoon. Mikäli koettu laatu on odotusten mukainen tai se ylittää odotukset, imago vahvistuu. Mikäli odotukset koetussa laadussa alittaa odotukset vaikutus on päin vastainen. (Sama.)

Neljäntenä imago vaikuttaa sisäisesti henkilökuntaan sekä ulkoisesti asiakkaisiin. Epäselvällä imagolla voi olla negatiivisia vaikutuksia työsuorituksiin, joka puolestaan vaikuttaa suhteisiin asiakkaita kohtaan ja palvelun laatuun. Selkeä ja myönteinen imago kertoo yrityksen sisäisistä arvoista ja toimii kannustimena myönteiseen asenneilmapiiriin työntekijöiden keskuudessa. Tällainen yritys kykenee hankkimaan usein hyviä työntekijöitä. (Sama.)

Yrityksen imagosta on käytetty myös nimitystä yrityskuva. Konsultti Timo Rope ja psykologi Jari Methner johtavat imagon mielikuvien kautta. Mielikuvat tarkoittavat ihmisten kokemusten, tietojen, asenteiden, tunteiden ja uskomusten tarkasteltavasta kohteesta. Imagoa on lisäksi vaikea määrittellä, koska ei voida tarkkaan tietää onko se ainoastaan viestin vastaanottajan subjektiivinen kokemus. (Aula & Heinonen 2002, 49.)

3.1.2 Maine ja imago VVO

VVO suorittaa vuosittain tutkimuksia palveluista sekä asiakastyytyväisyydestä, yrityksen yleistä mainetta sekä työntekijöidensä tyytyväisyyttä yritykseen työnantajana. Edellä mainitut tutkimukset kuuluvat osaksi VVO:n strategiaa. Vuoden 2012 toimintakertomuksen mukaan yritys on saanut huippuarvosanat kaikilla osa-alueilla. Mainetutkimuksen mukaan VVO on tunnetuin vuokra-asuntoja tarjoava yritys vuokralaisten keskuudessa. Tutkimus on toteutettu siten, että vastaajat

on valittu yrityksen markkinaosuuden mukaan, jossa VVO:n asukkaita mukana on ollut noin 5 prosenttia vastaajista. (VVO 2012, hakupäivä 12.10.2013.) Lisäksi ammattiliitto Pron työmarkkinatutkimuksen mukaan VVO:n työntekijät ovat sijalla 15. Suomen tyytyväisimpien työntekijöiden joukossa (Ammattiliitto PRO 2013, Hakupäivä 27.11.2013).

Imagon rakentaminen lähtee liikkeelle yrityksen omista tavoitteista ja siitä mitä yritys haluaa sen sidosryhmien ajattelevan yrityksen toiminnasta (Aula & Heinonen 2002, 25). VVO on määritellyt arvoikseen luotettavuuden, asiakastyytyväisyyden, tuloksellisuuden sekä innovatiivisuuden. Asiakkaan sekä työn kannalta olennaisimpina voidaan pitää luotettavuutta, asiakastyytyväisyyttä sekä innovatiivisuutta. Tuloksellisuus puolestaan voidaan liittää toimeksiantajaan sekä sen sidosryhmiin liittyväksi, joita ovat esimerkiksi huoltoyhtiöt sekä yhtiön omistajat. Arvojen tarkempi sisältö tuodaan esiin seuraavassa luvussa.

Arvoilla VVO viestii asiakkailleen niistä tavoitteista, joiden puitteissa se pyrkii tarjoamaan asumisen palveluita asukailleen ja muille sidosryhmille. Niiden perusteella asiakkaat suodattavat omia ajatuksiaan toiminnasta ja luottavat siihen, että palvelutilanteet hoidetaan arvojen mukaisesti. Asiakkailta on lisäksi syytä olettaa että toimintaan liittyy innovatiivisuus, joka vaatii asiakkaiden erilaisten tarpeiden selvittämistä ja niiden ymmärtämistä. Tulevaisuuden mahdollisuuksien ymmärtäminen ja hyödyntäminen on toiminnan kannalta tärkeää, koska sillä voidaan oman toiminnan lisäksi vaikuttaa myös koko asuntopolitiikan kehittymiseen.

Arvojen myötä VVO on määritellyt vision eli tavoitetilan vuodelle 2020: ”Olemme halutuin ja tehokkain vuokranantaja”, jolla on monipuolinen tarjonta, helppo ja vaivaton asiointi, turvallinen sekä parhaat käytännöt (VVO 2014, 23.4.2014). Kohti visiota VVO tekee jatkuvasti kehitystyötä ja jo nyt helpottamaan on tuotu sähköinen vuokrasopimusten allekirjoitus.

3.2 Laatu vuokrataloisännöinnissä

Asukkaat vaativat nykyisin isännöitsijältä hyviä asiakaspalvelu- sekä viestintätaitoja. Pihaparlamenti.fi:n Marjut Joensuu antaa esimerkin tilanteesta, jossa erään asunto-osakeyhtiön isännöitsijän sähköpostivastaus ei ole vastannut asukkaan toiveita (Pihaparlamenti 2014, hakupäivä 22.4.2014).

”Kyllä.

Ismo isännöitsijä”

Suora lainaus viestistä, jossa asukas on pyytänyt kiinteistönhoitajaa vaihtamaan palaneen lampun ulko-oven vierestä. Vastaus ei ollut asukkaan mielestä hyvää asiakaspalvelua vaan koki yksisanaisen vastauksen vinoiluksi häntä kohtaan. Tässä tilanteessa palvelun tekninen laatu on todennäköisesti vastannut asiakkaan tarpeita, mutta heikko toiminnallinen laatu on saanut asiakkaan kokemaan tyytymättömyyttä. (Sama.) Tekninen laatu ei pelkästään riitä vaan toiminnallisiin seikkoihin on nykyisin kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. Seuraavassa käy ilmi hyvän palvelun laadun seitsemän elementtiä.

3.2.1 Hyväksi koetun palvelun seitsemän tekijää

Palvelun laadun tutkimuksista ja teoreettisista pohdinnoista on muodostettu lista, jotka kuvaavat seitsemää hyvään palvelun laatuun liitettyä kriteeriä. Luettelo toimii lähtökohtana johtajille hyvän palvelunlaadun ajatteluun kuvaamaan tiettyä palvelua koskevista attribuuteista tai piirteistä. Ensimmäinen kriteeri, ammattimaisuus ja taidot, kuvaavat teknistä ulottuvuutta eli vaikutusta lopputulokseen. Kohdat 2.- 4. viittaavat palvelun toiminnalliseen eli palvelun prosessiin. Kuudes ulottuvuus eli palvelumaisema on Bitnerin, Rustin ja Oliverin esiin tuoma toiminnalliseen laatuun liittyvä ulottuvuus. Viimeisellä ulottuvuudella eli maineella ja uskottavuudella on suodatustehtävä ja se liittyykin suoraan palvelun imagoon (Grönroos 2011, 122).

| | |
|----------------------------------|---|
| 1. Ammattimaisuus ja taidot | Asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun (Tekninen laatu). |
| 2. Asenteet ja käyttäytyminen | Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat (kontaktihenkilöt) kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti (toiminnallinen laatu). |
| 3. Lähestyttävyyys ja joustavuus | Asiakkaat tuntevat, että palvelun tarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät on suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti (toiminnallinen laatu). |
| 4. Luotettavuus | Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan (toiminnallinen laatu). |
| 5. Palvelun normalisointi | Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun (toiminnallinen laatu). |
| 6. Palvelumaisema | Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö muut palvelutapaamiseen liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta (toiminnallinen laatu). |
| 7. Maine ja uskottavuus | Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä (imagoon liittyvä kriteeri). |

KUVIO 4. Hyväksi koetun palvelun seitsemän tekijää (Grönroos 2009, 122)

Hyväksi koetun palvelun laadun seitsemän kriteeriä pitävät sisällään VVO:n julki tuomat arvot, joita on käsitelty aiemmin kohdassa 2.4. Niillä voidaan nähdä olevan yhteys seitsemään hyväksi koetun palvelun laadun tekijään. Arvot pitävät sisällään sekä toiminnallisia sekä teknisiä palvelun laadun lupauksia.

3.2.2 Tekninen laatu vuokratalon isännöintipalvelussa

Isännöitsijän kohtaamat asiakaspalvelutilanteet esimerkiksi reklamaatio, neuvonta tai työntilaus tehtävissä muodostavat jokainen oman kriittisen tapahtuman, jossa asiakkaalle jää kuva hoidetun

tilanteen lopputuotoksesta. On tärkeää, että asiakkaalla on käsitys siitä, että isännöitsijällä on tarvittavat tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan työn ammattimaiseen suorittamiseen. Lisäksi VVO:n on pidettävä julki tuotu lupauksensa siitä, että toimitaan luotettavasti: ”Teemme, minkä lupaamme. Toimintamme perustuu avoimuuteen, rehellisyyteen, oikeudenmukaisuuteen sekä ihmisten tasa-arvoiseen kohteluun.”

Peruspalvelupaketti kuvaa teknisen laadun eli lopputuotoksen asiakkaalle näkyviä osia. Asukkaan kannalta on tärkeää, että ne on tuotettu yrityksen julkituomien arvojen mukaisesti. Asukkaalle näkyvät isännöinnin palvelut tulee toimittaa luvatusi asiakkaan saatavaksi niin, että kaikilla on niihin tasa-arvoinen mahdollisuus.

3.2.3 Toiminnallinen laatu vuokratalonisännöintipalvelussa

Lopputuotoksen aikaansaamiseksi on tärkeää, että toiminnallinen ulottuvuus on hoidettu asianmukaisesti. Asiakkaalla tulee olla tunne siitä, että isännöitsijä haluaa ratkaista muodostuneen ongelman tai palvelutarpeen ystävällisesti sekä spontaanisti. Asiakkaan tulisi myös tuntea, että palvelut ovat helposti saatavilla, eikä esimerkiksi aukioloajat sido heitä palvelun saantiin vaan esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse tai asukassivujen kautta on mahdollista tavoittaa isännöitsijä vaivattomasti ja siihen reagoidaan. VVO lupaa tarjota asiakkailleen mahdollisuuden luoda hyvät puitteet asumiseen erilaisissa elämäntilanteissa.

Toiminnallisen laadun kannalta luotettavuus on tärkeää. ”Teemme, minkä lupaamme. Toimintamme perustuu avoimuuteen, rehellisyyteen, oikeudenmukaisuuteen sekä ihmisten tasa-arvoiseen kohteluun.” Tällöin asiakkaan tulee luottaa siihen, että isännöitsijä toimii lupaustensa mukaisesti.

4 LAADUSTA KOHTI ISÄNNÖINTIPALVELUN TULEVAISUUTTA

Palvelun laadun kehityksen lähtökohtaisena ajatuksena voidaan pitää VVO:n neljänneksi nimemää arvoa ”Innovatiivisuus”, joka lupaa kyseenalaistaa vanhoja alalla itsestään selvänä pidettyjä ja totuttuja toimintatapoja, jolloin yrityksessä kyetään etsimään parempia ja tehokkaampia tapoja tuottaa palveluita asiakkaan hyväksi. Asumiseen liittyvät tulevaisuuden odotukset on tuotu ilmi Tampereen yliopiston tutkimusraportissa: ”Asumisen palvelut tulevaisuuden isännöinnissä”, jossa palvelutarpeiden ja palveluiden käytön oletetaan kasvavan. Esille tuotuja syitä ovat muun muassa väestön ikääntyminen ja varallisuuden lisääntyminen, kulutukseen tottuneen väestön määrän kasvu, palveluihin suhtautumisen myönteisyys nykyisin sekä ylipäättänsä palvelutarpeet, jotka tulevat lisääntymään tulevaisuuden asumisessa. (Kananen, Roth, Tyvimaa & Viita, hakupäivä 12.10.2013) Omistusasumisessa asunto pyritään näkemään tulevaisuudessa ”palvelualustana”, joka toimii kanavana myydä erilaisia asumiseen liittyviä palveluita. (Heinonen, S. & Lahti, P., 254) Tämä suuntaus voidaan olettaa liittyvän lisäksi vuokra-asumiseen, joka on mahdollista nähdä entistä enemmän pelkän asunnon sijasta ”asumispalveluna”.

4.1 Tavoitteet

Useat tutkijat Christian Grönroosin ohella ovat käsitteellistäneet palvelukokonaisuuden, joka pitää sisällään ydinpalvelun, mahdollistavat palvelut sekä lisäpalvelut, palvelupaketiksi. Työn kehitystehtävänä pyritään löytämään uusia palveluideoita, joille asukkaat kokevat olevan tarvetta. Tällä tavoin toimeksiantajalla on mahdollisuus halutessaan kehittää ydinpalvelua entistä kilpailukykyisemmäksi asukkaiden näkökulmasta lisäpalveluiden avulla ja samalla panostaa palveluprosessin kehittämiseen toiminnallisten elementtien avulla. Asiakaslähtöisyyttä pidetään nykyisessä markkinointiajattelussa tärkeänä elementtinä. Asiakkaiden tyytyväisyyden johtamisella voi olla negatiivinen vaikutus yrityksen kehitykseen, mikäli ei kyetä ymmärtämään syvällisesti asiakkaan tarpeita eikä saada asiakkailta vinkkejä työntekijöiden osaamisen kehittämiseen. On tärkeää pyrkiä nostamaan asiakkuuksien arvoa ja kertoa asiakkaille tulevaisuuden mahdollisuuksista, joista he eivät vielä ole tietoisia. (Lehtinen & Storbacka 2006, 17.)

Isännöinnin visio 2020- loppuraportin mukaan palveluiden ostamisen yleistymisen on todennäköistä kaupungistumisen sekä talouskasvun muuttaessa kuluttajien käyttäytymistä. Samanaikai-

sesti myös kotona kulutettavien ja asumiseen liittyvien palveluiden kulutus tulee lisääntymään. Isännöinnin visio 2020 tutkimuksessa on tullut esiin seuraavia palveluita, jotka voisivat olla tulevaisuudessa tärkeitä isännöinnin palvelukokonaisuudessa (Suomen isännöintiliitto ry 2011, haku-päivä 20.1.2014):

| | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------|------------------|
| Asuntosiiivous | Pienremontit | Ikkunanpesut | hoivapalvelut | Sisustusneuvonta |
| Puutarhapalvelut | Kiinteistönvälitys | Verkkopalvelut | Pysäköinti | Ruokapalvelut |
| Tietoa lähiympäristön palveluista | Koulutus, laki-palvelut | Datalle tallen-nustilaa | Varastoja, muu-tot | Pyykkäys |

KUVIO 5. Isännöinnin visio 2020 – uudet palvelut (Sama)

Palveluiden määrää voisi jatkaa tästä loputtomiin. Vuokrakiinteistöjen isännöinti eroaa kuitenkin asunto-osakeyhtiön isännöinnistä omistussuhteen vuoksi, jolloin vuokralaiselle suunnattujen palveluiden listaus on sisällöltään hieman erilainen. Poisjäävät palvelut olisivat esimerkiksi asunnonvälitys sekä remonttipalvelut, joihin asukkaan ei tarvitse kiinnittää asuessaan huomiota. Verkkopalveluiden tarve tulee kuitenkin tulevaisuudessa olemaan olennainen osa asumispalveluita. Tekniikka kehittyy nopeasti, jolloin tiedon tuottaminen asiakkaalle helpottuu mobiilipohjaisten sovellusten tai esimerkiksi asukaspalvelusivustojen avulla.

4.2 Uuden teknologian vaikutus palveluiden hankinnassa

Integroituminen tietoyhteiskuntaan vaikuttaa ihmisten jokapäiväiseen elämään. Useimmat palvelut ovat saatavilla internetin välityksellä, jolloin palveluita voidaan käyttää ajasta tai paikasta riippumatta. Kotitalouksien kannalta merkittävin kehitys näkyy arjessa, jossa teknologinen kehitys on kotona käytettävien palveluiden ja verkkopalveluiden helpottanut jo nyt elämää. VVO tarjoaa ensimmäisenä alallaan mahdollisuuden allekirjoittaa vuokrasopimuksen verkkosivuillaan käyttämällä verkkopankki tunnistautumista. Sähköisten palveluiden käyttö lisääntyy jatkuvasti ja se asettaakin palveluntarjoajille paineita kehittää niitä entisestään myös tulevaisuudessa.

Asumiseen liittyvien palveluiden käyttöä rajoittaa toistaiseksi teknologian tuntemus. Kaikki eivät ole halukkaita käyttämään verkkopalveluita tai teknologinen osaamattomuus estää sen. Seniori-ikäisille palvelut ovat puolestaan sosiaalinen tilanne, joka halutaan hoitaa kasvotusten asiakas-

palvelijan kanssa. Toisaalta nuori sukupolvi on jo nyt tottunut käyttämään uuden teknologian mahdollistamia palveluita, jolloin niiden kysynnän voidaan ajatella kasvavan tulevaisuudessa. Osaamisen lisäksi halukkuutta palveluille voidaan löytää ajan puutteesta sekä palveluiden käytön lisääntymisestä (Kuluttajatutkimuskeskus 2007, 1-3).

Kotitalouspalvelut ovat herkkä palveluiden ala, sillä niiden aikana palvelua tuotetaan asukkaan yksityisyyden alueella ja niillä korvataan kotona tehtäviä töitä. palveluiden kannalta merkittäviä tekijöitä ovat ammattitaitoisuus, täsmällisyys, luotettavuus sekä vuorovaikutustaidot. Nuoret ja ikääntyneet voidaan erottaa palveluiden käyttäjinä; siinä missä nuori etsii ja tilaa palvelut internetin välityksellä, ikääntynyt suosii painettua mediaa ja henkilökohtaista kontaktia asiakaspalveluun. Lisäksi epävarmuutta herättää verkkopankkitunnusten avulla suoritettava tunnistautuminen. Tämän vuoksi Ikääntyvien internetin käyttöä tulisi tukea ja opastaa, jotta he ymmärtäisivät verkkopalveluiden helppouden (Sama).

Uuden teknisen palveluominaisuuden kehittämiseksi asumisessa on nähtävissä selvä tarve. Asumisen palveluihin on luettavissa kotitalouspalvelut sekä siihen rinnastettavat palvelut. Asukkaiden arkea voitaisiin helpottaa entisestään luomalla palvelualusta, josta palveluita olisi saatavilla eri asumisen palveluiden osa-alueilta mukaan lukien remontointi, siivous, lehtitilaukset, eläintenhoito rajoittamatta niitä ainoastaan kotitalousvähennyksen piirissä oleviin palveluihin.

5 ASUKKAAN SILMIN: PALVELUN LAATU JA TULEVAISUUDEN ISÄNNÖINTI-PALVELU

Käsitykset palvelun laadusta on arvioitava ja se on luontevinta tehdä mittaamalla asiakkaiden kokeman laadun tyytyväisyysastetta. Suuri osa palvelun laadun tutkimuksesta onkin keskittynyt menetelmien kehittämiseen, joilla voidaan suoraan mitata palvelun laadun tasoa. Kirjallisuudessa on tuotu usein julki kahdenlaisia mittausvälineitä:

1. Attribuuttipohjaiset mittausvälineet: palvelun ominaisuuksia kuvaaviin attribuutteihin perustuvat mittausmallit
2. Kvalitatiiviset mittausvälineet: esimerkiksi kriittisten tapahtumien arviointiin perustuvat mallit

(Grönroos 2009, 113)

Tunnetuin attribuuttipohjainen malli on SERVQUAL-menetelmä, jossa määritellään attribuutteja eli ominaisuuksia palvelun laadun näkökulmasta yrityksessä. Määrittelyn jälkeen vastaajia pyritään antamaan arvosanoja palvelun attribuuteista määrällisin menetelmin (Grönroos 2009, 114.)

Kvalitatiivisia eli laadullisia menetelmiä on käytetty akateemisissa tutkimuksissa sekä yrityksissä attribuuttipohjaisia mittausmenetelmiä vähemmän. Kriittisten tapahtumien menetelmä on kuitenkin käytetyin laadullisissa menetelmissä. (Grönroos 2009, 114.) Laadullinen tutkimus on mielletty liiketaloustieteissä esitutkimuksen asemaan, jonka jälkeen tilastollisilla menetelmillä kerätään todellista tieteellisyyteen perustuvaa tietoa. Niin voidaan todella tehdä, mutta laadullinen menetelmä antaa hyvin toteutettuna arvokasta tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari ym. 2005, 24.)

5.1 Haastattelututkimus

Haastattelututkimuksen kannalta on oleellista erottaa kolme erilaista tyyppiä haastattelun toteuttamiseen. Haastattelija voi määrätä tutkimuskysymykset, kysymys järjestyksen sekä antaa vastausvaihtoehtoja. Tällöin puhutaan strukturoidusta haastattelutyypistä, jota on käytetty kvantitatiivisissa eli määrällisissä tutkimusotteissa. Strukturoitu haastattelurunko ei anna haastateltavalle kovinkaan paljon vapauksia esimerkiksi omien vastausten antamiseen vaan vastaukset valitaan annetuista vastausvaihtoehdoista. (Alasuutari ym. 2005, 104.)

Toinen mahdollisuus haastattelun toteuttamiseen on puolistrukturoitu haastattelu, jossa haastattelija määrää kysymykset, mutta haastateltava vastaa omin sanoin ja voi mahdollisesti esittää lisäkysymyksiä. Haastattelija voi halutessaan poiketa kysymysjärjestyksestä ja esittää tarkentavia kysymyksiä haastateltavalle, mikäli siihen on tarvetta. Puolistrukturoitu haastattelu on käytetyin haastattelumuoto laadullisissa menetelmissä ja sitä kutsutaan Suomessa usein teemahaastatteluksi, jota on käytetty lähes synonyyminä puolistrukturoidulle haastattelulle. Teemahaastattelu onkin erittäin tehokas tapa, koska siinä haastattelija voi hallita tilannetta kontrolloimatta täysin haastateltavan vastauksia. Lisäksi se aiheuttaa vain vähän vaivaa haastateltavalle toisin kuin esimerkiksi havainnointi. (Alasuutari ym. 2005, 104-105.)

Puolistrukturoidusta haastattelusta on syytä vielä syytä erottaa syvähaastattelu, jossa haastattelijan rooli minimoidaan ja haastattelutilanne on keskustelunomainen. Haastateltava voi jopa itse määritellä kysymykset omasta näkökulmastaan katsottuna. Syvähaastattelua on kuitenkin käytetty erittäin vähän liiketaloustieteissä. (Alasuutari yms. 2005, 104.)

Tiedonkeruumenetelmän tulee olla perusteltu. Sen tulee olla kyseisen ongelman kannalta soveltuva menetelmä ja laadullisissa tutkimuksissa haastattelua on käytetty eniten. Etuna voidaan nähdä se, että aineiston keruuta voidaan säädellä joustavasti ja vastausten tulkintaan on paremmat mahdollisuudet kuin esimerkiksi postikyselyssä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205.) Tutkimuksessa on päädytty teemahaastatteluun, koska työn tarkoituksena on selvittää palvelun laadun tilaa sekä saada uusia palveluideoita haastateltavilta. Ideoiden pohjana on toimeksiantajan pyrkimys toimia innovatiivisesti ja luoda jatkuvasti uutta parantaakseen omaa toimintaansa ja mahdollisesti koko maan asuntopolitiikkaa. On ennalta selvää, että tiedonkeruumenetelmä antaa mielenkiintoisia näkökulmia sekä palvelun laatuun että uusien palveluiden kehittämiseen. Haastateltavien valintaan on tästä syytä kiinnitettävä huomiota, sillä aktiiviset asukkaat ovat halukkaampia kehittämään omaa ja muiden asumismukavuutta tavallisiin asukkaisiin verrattuna. Haastateltavien valintaan perehdytään seuraavassa alaluvussa.

Haastatteluiden jälkeen nauhoitetut haastattelut litteroitiin eli muutetaan tekstimuotoon. Saadut haastattelutulokset analysoidaan teknisistä sekä toiminnallisista näkökulmista, jonka jälkeen tuodaan uudet palvelunäkökulmat esiin asiakkaan näkökulmista. Teemahaastattelu mahdollistaa lisäkysymysten tekemisen itse haastattelun jälkeen, mikäli niille syntyy tarvetta.

5.1.1 Haastattelut aktiivisille asujille

Aktiivinen asukastoiminta nähdään VVO:lla toiminnan tukipilarina, jonka avulla voidaan kehittää asumisen palveluita tarjoamaan entistä turvallisempaa ja laadukkaampaa vuokra-asumista. VVO:n asukaslähtöisyys ohjaa yrityksen toimintaa, joka tarkoittaa sitä että asioiden suunnittelu, toteutus ja seuranta suoritetaan yhdessä asukasaktiivien panosten tuotoksena. Luonnollisesti haastateltavat poimitaan tällöin asukasaktiivien joukosta ja pyritään saamaan tärkeää tietoa palvelun kehittämisestä heidän joukostaan. Rajausten mukaisesti haastattelut kohdistetaan aktiivien lisäksi vapaarahoitteisiin kohteisiin, jossa asukasvalinta on vuokranantajan puolesta vapaa ja karrikoiden vuokra-asuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Asukasaktiivi toimintaan kuuluu seuraavia tehtäviä (VVO 2009, hakupäivä 18.2.2014):

- Sopii nimikkotehtävän sisällöstä ja tarvittavista järjestelyistä talotoimikunnan, isännöitsijän ja huoltoyhtiön kanssa
- kehittää osaamistaan ja suunnittelee toimintaansa talossa kiinnostuksensa mukaisesti, esim. ympäristö- / energia- / kotipiha-asioissa
- käynnistää toimintaa talossa ja herättää muiden asukkaiden kiinnostuksen näihin asioihin

Kyseessä on harkinnanvarainen näyte, johon valitut ovat tarkoituksellisesti valikoituneet aktiivisuutensa perusteella. Tutkimuksen kannalta se on järkevää juuri siksi, että saadaan tietoa juuri niiltä haastateltavilta, joiden uskotaan tietävän eniten vuokra-asumisesta sekä omaavan kiinnostuksen esitettyihin kysymyksiin. Tästä syystä haastateltavien määrää 3-5 yksikköä voidaan pitää riittävänä, sillä asukasaktiiveilla on laaja tietomäärä koko asukaskannan ajatuksista. Seuraavaksi esittelen perustiedot haastateltavista käyttäen numerointia nimien asemasta anonymiteetin eli yksityisyyden suojaamiseksi:

| | |
|-----------------|---|
| Haastateltava 1 | Mies noin 50 vuotias, joka asunut VVO:lla vuodesta 1998. Asuu yhdessä vaimon kanssa ja molemmilla on aikuiset lapset, jotka asuvat omillaan. Asukastoiminnassa mukana reilu 10 vuotta. Asukastoimikunnan puheenjohtajana noin kuusi vuotta. |
| Haastateltava 2 | Mies noin 50 vuotias, joka asunut VVO:lla yhteensä kuusi vuotta. Hän on eronnut ja asuu yksin. Mukana asukastoiminnassa viimeiset viisi vuotta. |
| Haastateltava 3 | Nainen noin 50 vuotias. Asuu yksin ja mies asuu ulkomailla. Asunut VVO:lla yhteensä seitsemän vuotta, joista nykyisessä asunnossa viimeiset neljä vuotta. Asukastoiminnassa mukana syksystä 2013 asti. |
| Haastateltava 4 | Nainen noin 40 vuotta, naimisissa ja kaksi lasta, jotka asuvat kotona. Asunut VVO:lla 2000-luvun alusta alkaen. Mukana asukastoiminnassa siitä asti. Lisäksi valtakunnallisesti aktiivi asukashallituksessa. |

KUVIO 6. Haastateltavien taustatiedot

Haastatteluun osallistuvat asukkaat valittiin yhteistyössä isännöitsijän kanssa. Valituille lähetettiin sähköpostitse haastattelupyyntö (Liite 1), josta kävi ilmi työn aihe, kohderyhmään kuuluvat, osallistumisen vapaaehtoisuus sekä haastateltavan nimettömyys eli anonymiteetti. Lähetimme pyynnot yhteensä viidelle haastateltavalle, joista neljä suostui haastatteluun. Kielteinen vastaus johtui haastateltavan ajanpuutteesta. Haastatteluajankohdaksi valittiin viikot 13 ja 14, jotka ajoittuvat aikavälille 24.3 – 4.4.2014. Haastattelut sijoituivat siten, että kolme ensimmäistä haastattelua järjestettiin viikolla 13 ja viimeinen viikolla 14.

Selvitin ennen haastatteluja mahdolliset tilat tapaamisten järjestämiseksi ja pyysin haastateltavia varaamaan aikaa noin tunnin. Kahden ensimmäisen haastateltavan kanssa sovimme tapaamiset kotitalojen kerhohuoneille, kolmannen haastateltavan kanssa asukkaan kotona ja neljännen haastateltavan tapasin VVO-kotikeskuksen neuvotteluhuoneessa. Mahdollisten haastateltavien saamiseksi oli tärkeää, että tilanteet järjestyivät mahdollisimman vaivattomasti haastateltavien näkökulmasta.

5.1.2 Haastattelurunko

Teemahaastattelua voidaan pitää erittäin yksinkertaisena vuorovaikutustilanteena, jossa haastattelija esittää kysymykset ja haastateltava eli informantti muodostaa oman näkemyksensä aiheesta. Tilanteessa, jossa asukasaktiivien oletetaan tuntevan erittäin hyvin sekä vuokra-asumisen lainalaisuuksia että yrityksen toimintatapoja, on haastattelijan osattava rakentaa haastattelurunko niin, että roolit haastattelun aikana eivät sekoitu. Tämän vuoksi haastattelurungon muodostaminen on erittäin tärkeää onnistumisen kannalta. Rungolla on kaksi tärkeää tehtävää, jotka liittyvät haastattelun etenemiseen. Ensimmäisenä se antaa haastattelulle hahmon ja varmistaa sen, että tutkimuksen kannalta olennaiset kysymykset tulevat kysytyksi. Toisena on sen mahdollisimman luonnollinen eteneminen niin, että kaikki tarvittava kysytään. Luontevuus ja tarvittavat kysymykset saavutetaan siten, että suunniteltu haastattelurunko tukee näitä tasapainoisesti. Kysymysrunko ei saa jäädä kysymyslistaksi vaan sen tulee tukea haastattelijan muistia siitä mitkä asiat on jo käsitelty. (Alasuutari ym. 2005, 108-109.)

Haastattelukysymykset ovat jaettu teemoittain neljään osaan tietoperustan mukaisesti siten, että johtopäätösten teko helpottuu. Ensimmäinen osio käsittelee perustietoja, asumista sekä asukastoimintaa ja niiden merkitystä. Toinen osio käsittelee isännöintipalvelua VVO:lla palvelun laadun näkökulmista. Kolmannessa osassa haastateltava vastaa VVO:n arvojen merkitykseen ja niiden hyväksyttävyyteen. Viimeisessä osiossa haastateltavaa pyydetään tuomaan esiin uusia palvelumahdollisuuksia tulevaisuuden vuokratoloisännöinnissä. Haastattelurunko on luettavissa liiteosiossa (Liite 2).

Haastateltavia pyysin arvioimaan arvojen hyväksyttävyyttä asteikolla 4-10. Selvensin vielä, että kyseessä on arvio joka voisi kuvata yleistettävää näkemystä jokaisen arvon kohdalla. Yksi haastateltavista on mukana valtakunnallisessa asukastoiminnassa, jolloin pyysin hänen arviotaan toiminnasta suhteessa muihin kotikeskuksiin. Valtakunnallisen tason arviointi perustuukin yhden haastateltavan käsitykseen.

5.2 Tulokset

Tulosten analysoinnin aloitin litteroimalla eli muuttamalla tekstimuotoon tehdyt teemahaastattelut. Tämän jälkeen yhdistin jokaisen saamani litteroinnin yhdeksi kokonaisuudeksi, jotta jokainen teema saisi oman vastauksensa ja kokonaiskuvan löytäminen helpottuisi. Samalla jokaisen haas-

tateltavan tieto voitiin yhdistää yleiseen kantaan tässä tutkimuksessa. Tulosten esittäminen lähtee liikkeelle asumisen sekä asukastoiminnan merkityksistä haastateltaville. Tuon suoria lainauksia haastatteluista, joiden tarkoituksena on tuoda esiin haastattelussa esiin tuotujen vastausten sisältöä. En kuitenkaan paljasta sitaateissa esiintyviä henkilöitä anonymiteetin säilyttämiseksi.

”Asukastoiminta yhdistää asukkaita. Sen takia että kun talotoimikunta järjestää juttuja niin paikat pysyy paremmin kunnossa ja toisista pidetään huolta.”

Kaikki haastateltavat kokivat, että asukastoiminnasta on hyötyä niin itselle, asuintalolle kuin vuokranantajallekin. Tärkeimpänä syynä asukastoimintaan nähdään saatava tieto talon tapahtumista ja vaikutusmahdollisuuksista esimerkiksi pihan viihtyvyyteen. Yhtä paljon keskustelua herätti asumisen turvallisuus. Asukkaiden keskinäiset suhteet vaikuttavat talon yleiseen turvallisuuden tunteeseen. Nykyisin ei välttämättä olla yhtä halukkaita tutustumaan naapureihin ja aktiivisuus asumisessa saattaa olla vähentynyt. Asukkaiden välisen yhteistyön ja toiminnan nähdään kuitenkin olevan turvallisuuden edellytys.

Kaikki haastateltavat pitivät asukkaille järjestettäviä tapahtumia todella tärkeinä yhteishengen luomisessa. Talokohtaiset kevät- sekä syystalkoot sekä talotoimikunnan järjestämät juhlat koetaan merkityksellisiksi. Tärkeänä pidetään myös Oulun asukkaille järjestettäviä retkiä keväisin Iso-Syötteelle sekä syksyisin Rokualle. VVO:n järjestämät retket saattavat olla ainoa mahdollisuus niille ihmisille, joilla ei esimerkiksi taloudellisista syistä ole muutoin mahdollista niitä tehdä.

Isännöinnin tehtävät ovat selvillä aktiivisten asukkaiden piirissä. He tietävät pääpiirteissään missä asioissa olla yhteydessä isännöitsijään tai muihin toimijoihin. Ei aktiivisten asukkaiden tietämys voi vaihdella isännöinnin tehtävistä.

5.2.1 Arvojen toteutuminen käytännössä

Luotettavuus

”ei oo koskaan tullu mitään semmosta, että ei ois pitänyt sanojaan”

Yleiarvosana luotettavuudesta VVO:lle on 9. Avoimuutta pidetään edistyksellisenä ja se onkin kehittynyt asukasystävällisemmäksi menneiden vuosien aikana. Kaikki on nykyisin julkista. Asukkaat ovat lähtökohtaisesti samalla viivalla. Pidempään VVO:lla asuneet tuntevat käytännöt paremmin ja saattaa olla, että osataan kysyä asioita oikein. Puolestaan vasta muuttanut ei välttä-

mättä osaa esittää asiaansa oikein. Haastattelussa nousi myös esiin ajatus siitä, että mahtaako ”häirikkö” asukkaat saada äänensä yhtä hyvin kuuluviin kuin muut. Tähän on kuitenkin vaikea saada yksiselitteistä vastausta.

Asiakastyytyväisyys

Haastattelussa tuli ilmi, että kaikkialla ei ole huomioitu asukkaiden muuttuvia tarpeita. Sisäisen vaihdon mahdollisuutta pidetään hyvänä, mutta sen tulisi toimia lupaukset täyttäen. Pienillä negatiivisilla asioilla voi olla suuret vaikutukset asiakkaiden kokemaan tyytyväisyyteen asumisen aikana muun muassa ilmanvaihto ongelmat lisäävät asukkaiden tyytymättömyyttä. Tilanne vaikuttaa olevan valtakunnallista tasoa hieman parempi Oulun kotikeskuksessa, jossa kouluarvosana on noin 8. Muualla Suomessa sen voidaan nähdä olevan seiskan luokkaa arvon täyttymisen suhteen.

Innovatiivisuus

”Uusiin ideoihin ei suhtauduta kielteisesti. Mun mielestä se menee niin, että hyvin suhtaudutaan.”

”Laaki-järjestelmä on kehittänyt asumista ja kiinteistöhuoltoa. Vuokratalot ovat olleet aiemmin rumpusakkia kiinteistöhuolloille...”

Innovatiivisuutta ajatellaan löytyvän ainakin organisaation sisältä. Toisaalta valtakunnallinen asukashallitus on osaltaan hyväksymässä ja allekirjoittamassa VVO:lle määritettäviä arvoja. Lisäksi asukkailla on mahdollisuus tuoda omia kehitysideoitaan asukashallituksen kautta organisaation hallitustasolle. Ei-asukasaktiiville innovatiivisuus saattaa osittain näyttää kaukaiselta ja suurta organisaatiota pidetään rajoittavana tekijänä. Omaa taloa koskevat kehitysideat otetaan hyvin ja ystävällisesti huomioon. Niitä myös kehitetään mahdollisuuksien mukaan.

5.2.2 Palvelun laadun ulottuvuudet

Lähestyttävyys ja joustavuus

Isännöitsijän tavoittaa helpoiten puhelimitse tai sähköpostilla. Haastateltavat ymmärtävät että, isännöitsijän työtehtävät sisältävät tilanteita muun muassa neuvottelut ja huoneistotarkastukset, joissa puhelimeen vastaaminen on mahdotonta. Heille on soitettu pääsääntöisesti takaisin viivyttelemättä ja joskus isännöitsijä on tavoitettu puhelimella jo ennen työajan alkua. Toimistolla käyn-

tiä pidettiin puhelinta ja sähköpostia harvinaisempana muotona tavoitella. Syynä tähän on isännöitsijän liikkuvuus työpäivän aikana, jolloin ei voi tietää onko hän tavoitettavissa kotikeskuksesta.

Internetsivujen käytettävyys sai haastattelun aikana negatiivista huomiota. Vikailmoituksen jättäminen on tehty asiakkaan kannalta monimutkaiseksi ja sitä tulisi selkeyttää. Aasukkaat kuitenkin tiesivät siitä, että uudet nettisivut ovat tekeillä jo mahdollisesti tulevan kevään aikana. Yleisesti tavoittaminen oli asukkaiden mielestä hyvällä tasolla.

Ammattimaisuus ja taidot

Haastattelut osoittavat, että asukkaat uskovat isännöitsijän kykyyn ratkaista heille asetetut kysymykset. Osa asioista pystytään ratkaisemaan saman puhelun aikana ja hieman isommat asiat selvitetään ottamalla asukkaaseen uudelleen yhteyttä. Vastaukset isännöitsijöiltä koetaan toisinaan tulevan liian hitaasti ja joskus on joitain asioita jäänyt hoitamatta. Aukkaat tiedostavat, että syynä voi olla työtehtävien suuri määrä isännöinnissä, jolloin jotkut asiat saattavat jäädä hoitamatta.

Asenteet ja käyttäytyminen

Ylipäättään yhteydenpito isännöitsijään tapahtuu positiivisessa hengessä ja isännöitsijä käyttäytyy hyvin asiallisesti. Tapauksesta riippuu, että toimitaanko spontaanisti. Isännöitsijä asettaa asiat tärkeys järjestykseen kiireellisyyden mukaan. Mikäli kyseessä on talon yleinen turvallisuus, asiaan on tartuttu hyvin nopeasti.

VVO:n vuosilahjat ovat asukkaiden keskuudessa ollut puolestaan ongelma-aihe, niiden luvattu toimittaminen on kestänyt joskus liian kauan ja asiakas on saattanut jopa hermostua tilanteeseen. Haastattelussa nousi esiin lisäksi häiriötapauksiin reagointi, johon toivottaisiin nopeutta ja häiriön piirissä olevien asukkaiden parempaa tiedottamista asioiden kulusta.

Luotettavuus

”Luotan siihen, että asiat hoidetaan”

Vastaukset tulevat yleensä saman päivän aikana. On asukkaita, jotka haluavat, että vastaus tulee juuri nyt. Haastatteluissa käy ilmi, että vastauksen olisi tultava kuitenkin enintään kahden vuorokauden sisällä. Mutkikkaammat ja selvitystä vaativat asiat saattavat joskus venyä ja silloin olisi hyvä tiedottaa asian etenemisestä eikä vastattaisi vasta sitten kun asia on hoidettu. Asiakkaalle tulisi antaa niin sanottu ”väliaikaraportti” mikäli asian hoitaminen kestää.

Palvelun normalisointi

Mikäli asiat eivät ole menneet asukkaan toivomalla tavalla, niin on tavanomaista että isännöitsijä pyytää anteeksi ja pyrkii selvittämään asian. Haastateltavat tietävät tilanteita, joissa vastaus ei ole ollut asukkaan kannalta miellyttävä. Mikäli isännöitsijä käyttäytyy välinpitämättömästi asukasta kohtaan edellä mainituissa tilanteissa, niin asukas kokee, että hänestä ei välitetä. Tämä saattaa olla ikävä alkutilanne jatkuvalla noidankehällä. Onneksi tyytymättömät asiakaspalvelutilanteet näyttävät olevan varsin harvinaisia.

Palvelumaisema

Viihtyvyys talossa on lisääntynyt Laaki-järjestelmän mukaan tulon jälkeen. Olisi hyvä jos asukkaiden edustaja olisi mukana laaki kierroksilla, jotta tärkeitä puutteita voitaisiin tuoda paremmin esille asukkaan näkökulmasta. Talotoimikunnat toimivat isännöitsijän kanssa yhteistyössä ja mikäli yhteistyö isännöitsijän kanssa ei toimisi niin silloin hommat eivät etene kohti viihtyvyyden parane-
nemista.

5.2.3 Vuokra-asumisen uudet palvelut

Haastateltavat pitivät selvänä, että asukkaat muuttuvat yhteiskunnan mukana. Tämä asettaa isännöinnille paineita kehittää palveluitaan yhteiskunnan mukana. Teknologiset uudistukset saivat eniten huomiota. Maailma ei kuitenkaan ole vielä valmis luopumaan paperiviestinnästä, sillä osa asukkaista tarvitsee edelleen sitä internetin puuttuessa.

Haastattelut toivat ilmi tarpeen keskitetyille palveluidenhankinta alustalle, jonka kautta olisi mahdollisuus hankkia tietoa tarvittavista palveluista. Sillä koettiin olevan hyötyä eniten iäkkäämmille asukkaille, jotka ovat palveluiden potentiaalisia käyttäjiä nuoria herkemmin. Oikean palveluntarjoajan valinta saattaa olla vaikeaa nykyisestä palvelutarjonnasta. Suuren toimijan tarjoama palvelu-
alusta luo turvallisuutta. Alustan yhdistämistä omaan asuintaloon pidettiin tärkeänä, jossa voitaisiin julkaista muun muassa talon järjestyssäännöt sekä pyykkituvan käyttöohjeet. Talotoimikuntien mahdollisuutta julkaista omia tiedotteitaan ja kutsuja pidettiin tärkeänä. Tiedonhaussa tuotiin esiin muun muassa se, että talotoimikuntalaiset voisivat auttaa palvelualustan käytössä tarvittaessa.

Talositöiden, siihen liitettävän palvelualueen sekä talotoimikunnan tiedottamisen lisäksi sivut voisivat pitää sisällään tietoa lähiympäristön palveluista. Niille koettiin olevan tarvetta pääasiassa uusien asukkaiden tapauksessa. Asuntojen pientyessä niiden sisustaminen hankaloituu ja sisustussuunnittelijan neuvonakin voisi tulla esiin talokohtaisesti.

Keskittetyn palvelualueen sisältöön haastatteluissa ei saatu selvää kantaa. Olisi kuitenkin hyvä olla kaikkea rajattomien tarpeiden täyttämiseksi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksissä yhdistyvät tutkimuskysymykset, tietoperusta sekä laadullisin menetelmin keräämäni aineisto. Haastateltavat valittiin harkinnanvaraisesti VVO:n asukkaista, jotka asuvat vapaa-rahoitteisissa kohteissa Oulun alueella ja ovat aktiivisesti mukana asukastoiminnassa. Laadullisen tutkimuksen avulla pyrittiin saamaan määrällistä tutkimusta syvällisempää tietoa asukkaiden käsityksistä isännöinnin palvelun laadusta ja tulevaisuuden palvelumahdollisuuksista. Johtopäätökset tuovat esiin niitä yhtymäkohtia, joita haastattelut tuottivat suhteessa tietoperustaan.

Ensimmäisessä tutkimusongelmassa pyrittiin saamaan tietoa isännöintipalvelun eroista asunto-osakeyhtiössä ja vuokratalossa. Toinen tutkimusongelma liittyi isännöintitoiminnan palvelun laatuun vuokrataloisännöinnissä ja viimeisessä ongelmassa haettiin vastauksia asiakkaiden kaipaamiin palveluihin tulevaisuuden asumisessa. Vuokrataloisännöinnin tehtävien kuvaamiseen on käytetty kirjallisen materiaalin lisäksi isännöitsijä Harri Nissin kanssa käymääni sähköpostihaastattelua, omaa kokemustani vuokratalojen hallinnoinnista sekä asukasaktiivien käsitystä isännöinnin palveluista.

Vuokrataloisännöinti VVO:lla

Tietoperustassa käy ilmi, että oleellista eroa neuvontatehtävissä asunto-osakeyhtiön sekä vuokratalon isännöinnin välillä ei nähdä syntyvän. Suurin ero liittyy isännöitsijä Harri Nissin mukaan huoneiston omistukseen, sillä vuokratalossa asukas on ainoastaan asumispalvelun käyttäjä eikä osakkuutta yhtiöön synny. Lisäksi vuokrakiinteistöjen kunnossapito on selkeämpää kuin osaketalloissa. Normaalien kulumisten ja koko kiinteistön elinkaaren hoidosta vastaa ainoastaan kiinteistön omistaja kun taas asunto-osakeyhtiössä vastuu jakautuu osakkaiden ja osakeyhtiön välille määriteltujen vastuutaulukoiden mukaan. Isännöitsijän päätehtävät vuokratalossa ovat teknisten, taloudellisten sekä hallinnollisten asioiden hoitaminen. Hallinto- ja päätöksentekoprosessit eroavat VVO:lla suhteessa isännöintiin asunto-osakeyhtiössä, jossa päättävät elimet ovat yhtiön hallitus sekä yhtiökokous. VVO:lla puolestaan prosessien päätöksiin vaikuttavat useat toimijat kuten taloushallinto, kiinteistöosasto, yhtiön hallitus sekä johtoryhmä. (Nissi 7.11.2013, sähköpostihaastattelu.)

Haastatteluiden perusteella isännöinnin palvelut VVO:lla ovat aktiivisten asukkaiden tiedossa pääpiirteittäin. He tietävät missä neuvontatehtävissä tulee olla yhteydessä isännöitsijään ja missä

muihin toimijoihin. Ei aktiivisten asukkaiden tietämys isännöitsijän tehtävistä voi kuitenkin vaihdella. Isännöitsijällä nähdään asukkaiden piirissä olevan paljon tehtäviä ja toivottaisiin, että isännöitsijällä olisi paperitöiden asemasta enemmän aikaa keskittyä työhön asukkaiden parissa. Tehtäväkenttä isännöitsijällä näyttää olevan suhteellisen laaja asukkaiden silmissä.

Kunnossapito on kehittynyt VVO:lla kohti parempaa. Laaki-järjestelmä on nostanut kiinteistöjen kunnossapidon tasoa. Haastatteluissa esiin nousi toive siitä, että talotoimikunnan puheenjohtajalla olisi mahdollisuus osallistua Laaki-kierroksille yhdessä isännöitsijän sekä huoltoyhtiön edustajan kanssa. Tämä toisi esille asukkaiden toiveita paremmin ja auttaisi ymmärtämään huoltomiehen toimenkuvaa asukkaiden keskuudessa. Lisäksi erot isännöinnin ja huoltoyhtiön hoitamista tehtävistä kävisivät entistä paremmin selville. Tällä voitaisiin parantaa vuorovaikutusta palveluorganisaation kanssa palveluprosessin aikana (Grönroos 2009, 226).

Palvelun laadun tila

VVO:lle määritetyn palvelupaketin osat kuvaavat laadun teknisiä elementtejä. Haastattelut vahvistivat käsitystä paketin sisällöstä ja sitä että mahdollistavat palvelut ovat todella elintärkeitä ydinpalvelun tuottamisessa, kuten Grönroosin (2009, 225) teoriasta on käynyt ilmi. Isännöitsijän tehtävänä on yhdessä muun organisaation kanssa luoda parempaa ja turvallista asumista yhtiön mission mukaisesti. Asukastoiminta nähdään selkeänä tukipilarina, jonka avulla ihmiset luovat yhdessä turvallisempaa asuinympäristöä yhteisöllisyyden avulla. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että mahdollisuus asukastoiminnalle auttaa turvallisen asuinympäristön luomisessa, vaikka nykyisin ei välttämättä ollakaan yhtä aktiivisia asukastoiminnassa kuin ennen.

Asiakaspalveluun liitetään asiallinen ja ystävällinen toiminta Oulun kotikeskuksessa. Asukkaat tavoittavat isännöitsijän parhaiten sähköpostilla sekä puhelimitse. Tämä vastaa Isännöitsijä Harri Nissin käsitystä yleisimmistä yhteydenpitotavoista. Toimistolla käynnit ovat nykyisin harvinaisempia, sillä isännöitsijä ei välttämättä ole sieltä tavoitettavissa. Asukkaat ymmärtävät, että isännöitsijän työtehtäviin liittyy paljon asiakastapaamisia sekä käyntejä kiinteistöillä. Haastatteluiden perusteella näyttää kuitenkin siltä että asiat kyetään hoitamaan asukkaan kannalta riittävässä ajassa. Yleisesti vastaus on saatu samana päivänä ja toivottavana aikana pidetään kahta arkipäivää. Oli kuitenkin huomattavissa, että asian laajuus vaikuttaa tehtävässä käytettyyn aikaan ja pienemmät asiat hoidetaan pääsääntöisesti heti, mutta niin sanotut suuremmat asiat voivat viedä enemmän aikaa. Isännöitsijä on ollut tavoitettavissa jopa työajan ulkopuolella kiireellisissä asioissa ja selvitystä vaativiin asioihin tartutaan nopeasti. Häiriötilanteiden hoitoon toivottaisiin nopeutta. Asuk-

kaan jatkuvaan häiriökäyttäytymiseen liittyvään häätöprosessi vie usein paljon aikaa ja sen aikainen tiedottaminen häiriön piirissä oleville asukkaille lain suomissa rajoissa olisi tärkeää.

Internetpalveluita pidetään tärkeänä ja haastateltavat tietävät, että uudet verkkosivut ovat valmistumassa lähitulevaisuudessa. Vikailmoituksen jättäminen nähdään tällä hetkellä monimutkaisena ja sen toivottaisiin olevan yksinkertaisempi. Monialustaisuudelle nähdään myös selkeä tarve, sillä nykyiset sivut eivät ole suunniteltu mobiililaitteille.

Ydinpalveluiden tukipalveluista haastattelussa tuotiin esiin asukastapahtumien merkitys. Tapah-
tumien tärkeys yhdessä asukastoiminnan kanssa oli selkeä. Yhteisöllisyyden luominen sekä tu-
tustuminen muiden talojen asukkaisiin nähtiin tärkeämpänä kuin tietoperustassa ajattelin. Tapah-
tumissa voidaan keskustella toimintatavoista eri taloissa ja tuoda uusia viihtyvyyttä lisääviä tekijöi-
tä oman talotoimikunnan käsiteltäväksi. Asukastapahtumat ovat nyt osa mahdollistavia palveluita,
joita tietoperustassa käsittelin tukipalveluina lisäarvon tuotannossa.

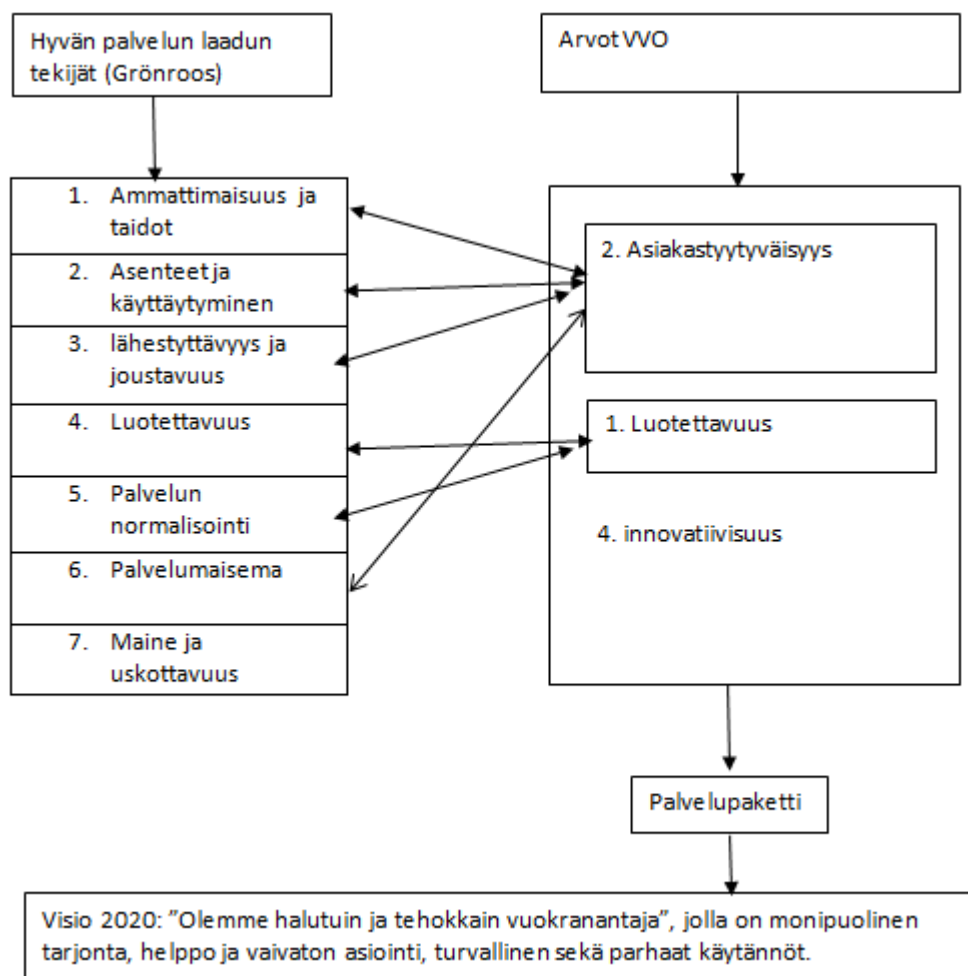
| MAHDOLLISTAVAT | | |
|-------------------------|---------------|------------------|
| Asukasyhteistyö | Kunnossapito | Asiakaspalvelu |
| Häiriötilanteiden hoito | Internetsivut | Asukastapahtumat |

KUVIO 7. Uudet mahdollistavat palvelut

Aina kuitenkin kaikki ei mene asukkaan haluamalla tavalla. Yleistä on, että isännöitsijä pyytää kohteliaasti anteeksi ja pyrkii selvittämään syyn miksi virhe on tapahtunut. Yksittäisissä tapauk-
sissa on nähty, että isännöitsijä on käyttäytynyt vähättelevästi asukasta kohtaan. Tehtävän selvit-
tämisen viedessä aikaa pidempään tulisi ilmoittaa asukkaalle ”väliaikatietoja” tilanteen kulusta,
josta asukas tietää, että hänelle tärkeää asiaa ei ole unohdettu. Näin ollen palvelun normalisointi
(Grönroos 2011, 122) näyttää olevan hyväksyttävällä tasolla muutamia poikkeuksia lukuun otta-
matta. Isännöitsijän on hyvä muistaa hyvät viestintätaidot asiakaspalvelutilanteessa, jotta väärin-
käsityksiä ei synny. Toin aiemmin tietoperustassa esiin esimerkin isännöinnin viestintätilanteesta,
jossa asiakas oli kokenut asiansa vähättelyn vaikuttaneen palveluprosessin toiminnalliseen laa-
tuun (Pihaparlamentti 2014, hakupäivä 22.4.2014).

VVO:n arvojen hyväksyminen

Haastateltavat olivat yksimielisiä VVO:n arvojen hyväksyttävyydestä. Arvot on käsitelty asukashallituksessa valtakunnallisesti ja täten ne olivat asukasaktiiveille suurilta osin ennestään tuttuja. Aktiivien mielestä VVO toimii lupaamiensa arvojen pohjalta. VVO:n arvot näyttäisivät mukaillevan Grönroosin seitsemää hyväksi koetun palvelun laadun tekijää, joiden suhdetta kuvaan seuraavassa kuviossa:



KUVIO 8. VVO:n arvot yhdistettynä Grönroosin palvelun laadun malliin

Arvo 2 asiakastyytyväisyys sisältää sekä toiminnallisia sekä teknisiä palvelun laadun ulottuvuuksia. VVO:lla asiakastyytyväisyys on hyvällä, kouluarvonsaltaan 8 tasolla, Oulun kotikeskuksen alueella, joka on arvioiden mukaan muita kotikeskuksia parempi. Tuloksellisuus on jätetty tarkoituksenmukaisesti pois kuviosta. Sillä se ei liity suoraan itse asukkaisiin vaan sidosryhmiin sekä omistajiin. Innovatiivisuus liittyy nykyisessä palvelukentässä kaikkeen ja sen merkitys palveluiden

kehityksessä on olennainen sekä vuokranantajalle, asukkaille että koko asuntopoliittiselle kehitykselle. Innovatiivisuus vaikuttaa tulevaisuudessa tarjottavaan palvelupakettiin olennaisesti ja vanhojen totuttujen tapojen kyseenalaistaminen on nykyisessä palveluyhteiskunnassa elinehto. Monikulttuurisuus, teknologinen kehitys sekä rajattomat mahdollisuudet on otettava huomioon palveluiden kulutuskäyttäytymisessä. Nykyisen palvelupaketin kyseenalaistaminen sekä uuden innovointi mahdollistaa asetetun vision tavoittamisen. Tulevaisuuden palveluihin keskitytään seuraavassa.

Tulevaisuuden palvelupaketti

Kuvion 7 mukaan hyvän palvelun laadun tekijät, VVO:n arvot sekä jatkuvasti kehittyvä palvelupaketti auttavat toimeksiantajaa saavuttamaan vision 2020. ”Olemme halutuin ja tehokkain vuokranantaja”, jolla on monipuolinen tarjonta, helppo ja vaivaton asiointi, turvallinen sekä parhaat käytännöt (VVO 2014, hakupäivä 23.4.2014). Asukkaiden huomioon ottaminen arvojen mukaisesti on tärkeää uusien palveluiden kehittämisessä.

Haastatteluiden perusteella näyttää siltä, että yhteisöllisyys asumisessa on tärkein myös tulevaisuudessa. Uusille asumisenpalveluille nähtiin olevan tarvetta, mutta niiden sisältöä ei kyetty yksiselitteisesti määrittelemään. Pidettiin hyvänä ajatuksena sitä, että olisi alusta, jolta palveluiden hakeminen olisi helppoa eri kategorioista keskitetysti samasta paikasta. Niitä voisi olla esimerkiksi hyvinvointiin, ruokapalveluihin, autonkorjaukseen ja siivoukseen liittyen. Vaihtoehtoja toteutuksen osalta voisi olla kaksi.

Palvelualusta olisi osana ”talosivua”, jotka antaisivat tietoa oman kotitalon asukastoiminnasta ja sisältäisivät muun muassa ohjeita, sääntöjä ja tiedotteita asukkaiden käytettäväksi. Mahdollisuuksien mukaan säännöt sekä ohjeet toteutettaisiin myös muilla yleisimmillä kielillä. Samalla helpotettaisiin vikailmoituksen jättämistä oman talosivun kautta. Nykyiselläänkin talokohtaiset sivut jo ovat, mutta niiden sisältö on suppea. Talon sisäistä keskustelua voidaan lisätä ja toiminta vaatisi tunnistautumisen ensimmäisellä kerralla verkkopankkitunnusten avulla. Tämän jälkeen yhteydenotot ja osallistuminen keskusteluihin toimisivat omalla nimellä sekä määritetyllä salasanalla. Palvelualusta sisältää luotettavaksi todettujen yhteistyökumppaneiden palveluja, joita isännöitsijä on määrittämässä alueellisesti. Luotettavuus todetaan toimeksiantajan omien toimintatapojen mukaan.

Toinen mahdollinen toteuttamistapa olisi lisätä palvelualusta osaksi VVO:n valtakunnallisia verkkosivuja. Josta palvelut olisi mahdollista löytää samoin keskitetysti, mutta ne olisivat valtakunnal-

lisesti toteutettu eikä kohdistettu esimerkiksi tiettyyn kaupunkiin. Tällöin palvelut eivät välttämättä olisi kaikkien ulottuvilla, mutta ne olisivat kuitenkin tarjolla.

Haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, että palveluiden toimivuus ja luotettavuus tarkistettaisiin VVO:n toimesta ja sitä seurattaisiin jatkuvasti. Näin ollen asukkaiden luottamus palvelualustan toimijoihin voitaisiin varmistaa.

7 POHDINNAT

Työn tarkoituksena oli selvittää vuokrataloisännöinnin palvelun laadun tilaa ja tulevaisuuden palvelutarpeita. Tietoperustan alussa pyrin erottamaan asunto-osakeyhtiön sekä vuokrataloisännöinnin välisiä eroja. Niiden löytämisessä käytin apuna aiheesta kirjoitettua teoriaa sekä isännöitsijän sähköpostihaastattelua. Palvelun laadun osalta sain tarvittavaa tietoa haastattelujen tuloksena.

Tulevaisuuden palveluiden sisällöstä en saanut yksiselitteistä vastausta, mutta selkeä tarve alustalle on nähtävissä. Alusta helpottaa erityisesti niitä, joiden on vaikea löytää luotettavaa palveluntarjoajaa. Sen sisällön selvittäminen vaatii kuitenkin uuden tutkimuksen sekä kvantitatiivisten eli määrällisten menetelmien käyttöä. Tietoperustassa esiin tulleet syyt monikulttuurisuus, teknologian kehitys sekä palvelutarpeiden kasvu pitää kuitenkin paikkansa haastatteluiden perusteella. Haastateltavat kokivat, että eri kulttuurien väliset erot asuintalossa aiheuttavat usein yhteentörmäyksiä. Sääntöjen ja ohjeiden opastaminen aiheuttaa isännöintiin uudenlaisia haasteita yhteisen kielen puuttuessa.

Aihe sekä rajaukset hioutuivat viimeiseen muotoonsa työn edetessä. Ajankohtaisuus sekä kiinnostus alaan ovat olleet tärkeitä elementtejä mielenkiinnon säilyttämisessä. Tulevaisuuden palvelutarpeiden kartoittaminen vuokrataloisännöinnissä olivat keskeisiä kolmesta syystä 1. VVO:n arvona innovatiivisuus, 2. VVO:n visio 2020, 3. Isännöintialan kehityspaineet. Palvelun laadun tutkiminen laadullisin menetelmin antoi syvällisempää tietoa kvantitatiivisin menetelmin tutkitusta asiakastyytyvyydestä. Tässä on syy siihen miksi tutkin palvelun laatua juuri teemahaastatteluiden avulla.

Kutsuin haastatteluun yhteensä viisi asukasaktiivia, joista neljä suostui. Haastattelutilanteet järjestettiin asukkaan mahdollisuuksien mukaan joko talon kerhuhuoneessa, kotona tai VVO-kotikeskuksen tiloissa Oulussa. Tein päätöksen ennen ensimmäistä haastattelua olla lähettämättä kysymyksiä etukäteen haastateltaville. Osa olisi kuitenkin halunnut lukea kysymykset jo ennen haastattelun alkua, jotta he olisivat voineet valmistautua erityisesti uusien palvelupaketin osien pohdintaan etukäteen. Haastattelutilanteet sujuivat moitteettomasti ja etenivät keskustelunomaisesti. Osa kysymyksistä sisälsi asukkaan kannalta vaikeaselkoista markkinoinnin termistöä, jonka ymmärtäminen olisi vaatinut tiedonhakua. Haastattelutilanteessa selvitin haastateltavalle omin

sanoin, mitä vaikeat termit tarkoittivat. Lisäksi heillä oli mahdollisuus tarkentaa kysymyksen sisältöä lisäkysymyksillä, joka on suuri etu laadullisissa menetelmissä.

Haastattelun runko sekä kysymysten järjestys tukivat mielestäni hyvin tutkimusta. Kysymykset perustuivat suoraan teoriaan Grönroosin palvelun laadusta, VVO:n arvoihin sekä aiempiin tutkimuksiin isännöinnin uudesta palvelupaketista. Toimeksiantajan arvot eivät olleet ainoastaan yksittäisiä sanoja, vaan niiden tarkempi kuvaus auttoi kysymysten esittämisessä arvojen pohjalta. Pyytämäni kouluarvosanat arvojen toteutuvuuden tasosta ei anna täyttä totuutta niiden todellisesta tilasta. Ne ovat ainoastaan suuntaa antavia, mutta ne eivät myöskään vaikuta merkittävästi työn luotettavuuteen, koska ne ovat hyvin pieni osa koko tutkimuksen kokonaisuutta.

Työn oli tarkoitus valmistua jo syksyn 2013 aikana, mutta opiskelukiireet Oulun kauppakorkeakoulussa pitkittivät työn etenemistä. Olen kuitenkin tyytyväinen työn valmistumiseen omien resurssien suomissa rajoissa. Uskon, että prosessin nopea suorittaminen ei olisi tukenut näin paljon omaa oppimistani.

Työn validiteetin eli pätevyyden sekä reliabiliteetin eli toistettavuuden arviointi on vaikeampaa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa tai ei ainakaan yhtä yksiselitteistä (Hirsjärvi ym. 2009, 232). Tutkimus toteutettiin häiriöttömässä tilassa kahdestaan haastateltavan ja haastattelijan välillä. Luotettavuuteen vaikuttaa varmasti oma työtaustani myyntineuvottelijana VVO:lla. Aasukkaat eivät välttämättä antaneet vastauksiaan yhtä rehellisesti kuin ulkopuoliselle tutkijalle. Pyrin tuomaan esiin oman objektiivisuuteni haastattelijana, mutta sen vaikutuksia on valitettavasti hyvin vaikea arvioida. Mikäli asiaa pyrkisi selvittämään, tulisi samat haastattelut toistaa ulkopuolisen haastattelijan tekemänä. Näyttää kuitenkin siltä, että vastaukset myötäilevät VVO:n aiemmin tekemiä tutkimuksia hyvästä asiakastyytyväisyyden tasosta.

Tulevaisuudessa jatkotutkimukset Oulun kotikeskuksen alueella voisivat olla mahdollisten uusien palvelupaketin osien kartoittamista. Mille palveluille olisi eniten tarvetta ja miten ne tulisi järjestää. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voitaisiin kerätä mahdollisimman paljon dataa uusista palvelupaketin elementeistä. Mielenkiintoista olisi myös nähdä, kuinka palvelutarpeet eroavat toisistaan eri puolella Suomea. Mikäli tarpeet ovat samankaltaisia riippumatta alueesta, olisi mahdollista tarjota samoja palveluita valtakunnallisesti.

Työ on antanut minulle oppia toimia itsenäisesti sekä kykyä suunnitella omaa ajankäyttöäni. Omassa työssäni myyntineuvottelijana on tärkeää ymmärtää erilaisten asiakkaiden elämäntilanteita sekä tarpeita vuokra-asujana. Tulevaisuuden teknologiat sekä ihmisten tarpeet kehittyvät nykyisin todella nopeasti, mikä tekee maailman seuraamisesta mielenkiintoista.

LÄHTEET

Alasuutari, P., Koskinen, I. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Ammattiliitto PRO 2013, Työmarkkinatutkimus 2/2013. Hakupäivä 27.11.2013.
<https://www.sttinfo.fi/data/attachments/00748/65a3df37-91f3-4d26-8518-d40b20024274.pdf>.

Ammattinetti 2014, Isännöinti. Hakupäivä 30.1.2014.
<http://www.ammattinetti.fi/ammattinetti/ammattialat/detail/20/4182c5cdc0315a8d002979332f575cc3;jsessionid=329FFF6EED19B021052CBD37E63A6F21>.

ARA 2014, Asukasvalinta ARA-vuokra- ja osaomistusasuntoihin. Hakupäivä 3.4.2014.
<http://www.ara.fi/asukasvalinta>.

Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599.

Aula, P. & Heinonen, J. 2002. Maine – Menestystekijä. Helsinki: WSOY.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Sanoma Pro.

Haarma, K. 2011. Isännöinnin historia. Teoksessa K. Haarma, A. Jaatinen, K. Kaivanto & M. Kangasluoma (toim.) Isännöinnin käsikirja. 15. Uudistettu painos. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus, 21-25.

Heinonen, S. & Lahti, P. 2010. Miten asiantuntijat näkevät asumisen tulevaisuudessa?. Teoksessa A. Juntto (toim.) Asumisen unelmat ja arki. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.

Hirsjärvi, S, Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kananen, J., Roth, L., Tyvima, T. & Viita, J. 2012. Asumisen palvelut tulevaisuuden isännöinnissä. Hakupäivä 12.10.2013.
https://www.google.fi/search?q=asumisen+palvelut+tulevaisuuden+is%C3%A4nn%C3%B6inniss%C3%A4&oq=asumisen+palvelut+tulevaisuuden+is%C3%A4nn%C3%B6inniss%C3%A4&aqs=chrome..69i57j0j4&sourceid=chrome&es_sm=122&ie=UTF-8#.

Kokonaho, T. 2011. Isännöinti liiketoimintana. Teoksessa K. Haarma, A. Jaatinen, K. Kaivanto & M. Kangasluoma (toim.) Isännöinnin käsikirja. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus, 693-738.

Aalto, K., Leskinen, J., Kytö, H., Tuorila, H., Varjonen, J. & Väliniemi, J., Kuluttajatutkimuskeskus 2007. Palveluja kotiin verkosta – Tutkimuskokonaisuuden loppuraportti. Hakupäivä 25.2.2014. http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5068/2007_07_julkaisu_palkove.indd.pdf.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481.

Lehtimäki, U & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut – tuotteistaminen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Lehtinen, J. R. & Storbacka, K. 2006. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. Helsinki: WSOY.

Nissi, H., isännöitsijä, VVO-kotikeskus, Oulu. 2013. Sähköpostihaastattelu 7.11.2013. Tekijän hallussa.

Oulun kaupunki 2013. Oulun kaupungin asuntopoliittiset linjaukset 2013 – Oulun kaupunginhallitus 17.6.2013 §99. Hakupäivä 2.1.2014 http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=cfa2c4fb-ce0c-4005-9055-b5025947ebb0&groupId=64220.

Peltokorpi, M. 2011. Isännöinnin asema, ammattikuva ja tehtävät. Teoksessa K. Haarma, A. Jaatinen, K. Kaivanto & M. Kangasluoma (toim.) Isännöinnin käsikirja. 15. Uudistettu painos. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus, 25-37.

Suomen isännöintiliitto ry 2014. Isännöinti vuokraloissa. Hakupäivä 25.3.2014. http://www.vuokralaiset.fi/data/liitteet/11144=marina_furuhjelm.pdf.

Suomen isännöintiliitto ry. 2014. Isännöinnin hankintaopas. Hakupäivä 26.3.2014. <http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2013-06-26T15-26-16107.pdf>.

Suomen isännöintiliitto ry. 2011. Isännöinnin visio 2020 – hankkeen loppuraportin tiivistelmä. Hakupäivä 20.1.2014. www.isannointiliitto.fi/attachements/2011-05-12T14-50-5285.pdf.

Suomen isännöintiliitto ry. 2014. Pihaparlamentti – Sähköpostia Ismo isännöitsijältä. Hakupäivä 22.4.2014. <http://pihaparlamentti.fi/2014/03/sahkopostia-ismo-isannoitsijalta/>.

Viiala, H. 2007. Asu ja viihdy: Opas myönteiseen asukastoimintaan ja viihtyisään asumiseen. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.

Vuokratuura 2014. Vuokra-asuminen Suomessa. Hakupäivä 2.1.2014.
<http://www.vuokratuura.fi/relocation/vuokra-asuminen-suomessa/>.

VVO 2010. Asukashallinto. Hakupäivä 10.10.2013.
<https://www.vvo.fi/asukkaalle/asuminen/asukastoiminta/asukashallinto/>.

VVO 2010. Asukaslehti. Hakupäivä 22.4.2013. <https://www.vvo.fi/asukkaalle/asukaslehti/>.

VVO 2010. Asukastoiminta. Hakupäivä 10.10.2013.
<https://www.vvo.fi/asukkaalle/asuminen/asukastoiminta/>.

VVO 2009. VVO:n Asukasyhteistyö – ohjesääntö. Hakupäivä 18.2.2014.
<https://www.vvo.fi/asukkaalle/attachements/2009-08-12T10-20-5754.pdf>.

VVO 2010. Maalietu. Hakupäivä 1.11.2013.
<https://www.vvo.fi/asukkaalle/asukasedut/maalietu/default.aspx>.

VVO 2014. Missio, visio ja arvot. Hakupäivä 23.4.2014.
<https://www.vvo.fi/vvoyrityksena/strategia/missiovisioarvot/>.

VVO 2012. Vuosikertomus 2012. Hakupäivä 12.10.2013. <http://www.vvo.fi/vuosikertomus2012/>.

VVO 2011. VVO käynnisti mittavan laadunparannushankkeen. Hakupäivä 6.11.2013.
<http://www.vvo.fi/ajankohtaista/arkisto2011/4391.aspx>.

VVO 2013. Toimintaympäristö. Hakupäivä 2.11.2013.
<https://www.vvo.fi/vvoyrityksena/liiketoiminta/toimintaymparisto/default.aspx>.

LIITTEET

LIITE 1

Parahin asukasaktiivi!

Olen liiketalouden opiskelija Miika Raunio Oulun seudun ammattikorkeakoulusta. Teen tällä hetkellä opintoihin kuuluvaa opinnäytetyötä aiheenani ”Asukkaan silmin: palvelun laadusta kohti isännöinnin tulevaisuutta”. Suoritan haastattelututkimusta asukasaktiiveille, jotka asuvat VVO:n vapaarahoitteisissa kohteissa.

Tutkimuksessa pyrin selvittämään asukkaiden näkemyksiä isännöintipalvelun toimivuudesta ja mahdollisuuksista kehittää jatkossa uusia palveluita vuokra-asujien käyttöön. Toimeksiantajanani toimii VVO:n Oulun kotikeskus, jossa olen työskennellyt muutaman kesän lomien aikana.

Haastattelu on teille vapaaehtoinen. Toivon, että annatte minulle mahdollisuuden nauhoittaa sekä tehdä muistiinpanoja haastattelun aikana, joka helpottaa muistiani sitten itse raporttia kirjoittaessani.

Haastattelu kestää arviolta noin tunnin riippuen siitä kuinka paljon saamme aikaan keskustelua aiheeseen liittyen. Olisikin hyvä, että pohtisit aiheeseen liittyen esimerkiksi tilanteita, joissa isännöinti on toiminut hyvin ja joissa olisi ollut petrattavaa. Pidän teitä vuokra-asumisen asiantuntijoina, joten voisimme pohtia yhdessä lisäksi sitä millaisia palveluita VVO voisi tulevaisuudessa tarjota asiakkailleen. Muiltakin asukkailta välitetyt tiedot ovat toivottuja.

Haastattelumateriaali on ainoastaan tutkimuksen käyttöön, jossa nimeänne ei julkaista eikä nauhoja tai muistiinpanoja luovuteta ulkopuolisille. Tutkimuksen valmistuttua äänitteet tuhotaan. Lopullinen raportti julkaistaan Oulun seudun ammattikorkean kirjaston verkossa sekä esittelen lopputuotoksen Oulun kotikeskuksen henkilökunnalle.

Antoisaa keskustelua odotellen,

Miika Raunio

OAMK/Liiketalous

Teemahaastattelu VVO:n asukasaktiiveille

Haastateltavan taustatiedot

Perhesuhteet yms.

1. Asukkaana VVO:lla

- Kuinka kauan olet ollut VVO:n asukkaana?
- Milloin lähdit mukaan asukastoimintaan?
- Millaista hyötyä olet kokenut saavasi asukastoiminnasta?
- Miten koet asukastoiminnan vaikuttavan taloosi tai VVO:n toimintaan?
- Tunnetko isännöitsijän tehtävät VVO:lla?

2. Isännöintipalvelu VVO:lla

Lähestyttävyys ja joustavuus

- Onko isännöitsijän tavoittaminen helppoa? Kuinka on helppoin tavoittaa?

Ammattimaisuus ja taidot

- Uskotko, että isännöitsijä kykenee tarjoamaan ratkaisun ilmenneeseen ongelmaan?
- Ovatko resurssit riittävät ongelman ratkaisuun toivotussa ajassa?

Asenteet ja käyttäytyminen

- Ratkaistaanko ongelma ystävällisesti ja spontaanisti?

Luotettavuus

- Luotatko siihen, että isännöitsijä puuttuu/ryhtyy ilmoittamaasi asiaan viipymättä?

Palvelun normalisointi

- Mikäli tilanne ei suju haluamallasi tavalla, niin uskotko, että isännöitsijä aloittaa toimet tilanteen korjaamiseksi?

Palvelumaisema

- Edesauttaako isännöitsijä toiminnallaan taloyhtiösi viihtyvyyttä?

3. VVO:n arvoihin liittyvät kysymykset (Kuvio: VVO:n arvot)

- Toimiiko VVO mielestäsi luotettavasti?
- Tarjoaako VVO mahdollisuuden hyvään asumiseen elämäntilanteesta riippumatta?
- Onko VVO mielestäsi valmis tarttumaan uusiin tapoihin tuottaa palveluita?
- Ovatko arvot mielestäsi sellaiset, että voit ne hyväksyä?

4. Innovatiivisuus (Kuvio: Isännöinnin Visio 2020)

- Millaisia uusia palveluita tulevaisuuden vuokrataloisännöinnin pitäisi pitää sisällään?
- Millaisia palveluita VVO voisi tarjota nykyisten palveluiden lisäksi?
- Jos palveluita olisi mahdollisuus tilata keskitetysti samasta paikasta, mitä palveluita haluaisit sen pitävän sisällään?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |

| | |
|------------------------|--|
| 1. Luotettavuus | "Teemme, minkä lupaamme. Toimintamme perustuu avoimuuteen, rehellisyyteen, oikeudenmukaisuuteen sekä ihmisten tasa-arvoiseen kohteluun." |
| 2. Asiakastyytyväisyys | "Palvelumme perustuu asiakkaiden tarpeisiin. Keskeiset tavoitteemme ovat arvon tuottaminen asiakkaillemme ja heidän tarpeisiinsa vastaaminen. Luomme asiakkaille mahdollisuuden hyvään asumiseen erilaisissa elämäntilanteissa." |
| 3. Tuloksellisuus | "Tuotamme palvelumme tehokkaasti, tarkoituksenmukaisilla toimintatavoilla ja kannattavasti ottaen huomioon omistajien ja muiden sidosryhmien odotukset ja tarpeet. Uudistamme ja ylläpidämme kiinteistöjämme kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ja varmistamme niiden arvon kehittymisen myös pitkällä aikavälillä." |
| 4. Innovatiivisuus | "Uskallamme kyseenalaistaa alalla itsestään selvinä pidettyjä ja totuttuja toimintatapoja. Näin kykenemme etsimään parempia ja tehokkaampia tapoja tuottaa palveluja. Menestyminen edellyttää jatkuvaa kehittymistä; se on haaste ja mahdollisuus koko henkilöstölle." |

Kuvio: VVO:n arvot

| | | | | |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|------------------|
| Asuntosiiivous | Pienremontit | Ikkunanpesut | hoivapalvelut | Sisustusneuvonta |
| Puutarhapalvelut | Kiinteistönvälitys | Verkkopalvelut | Pysäköinti | Ruokapalvelut |
| Tietoa lähiympäristön palveluista | Koulutus, lakipalvelut | Datalle tallennustilaa | Varastoja, muutot | Pyykkäys |

Kuvio: Isännöinnin visio 2020